



Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi terhadap Kerugian Materil dan Imaterial Konsumen akibat Kelalaian dalam Pengiriman Barang

Andini Kariza¹, Mutia Cherawaty Thalib², Sri Nanang Meiske Kamba³

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia^{1,3}

Email Korespondensi: kokociaja@gmail.com

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 09 Desember 2025

ABSTRACT

The rapid growth of the digital economy has increased the reliance on expedition services as essential partners in online trade. However, the rising number of cases involving package loss, damage, and delivery delays raises legal concerns over the liability of expedition companies for consumer losses. This study aims to examine the legal responsibilities of expedition companies regarding material and immaterial damages arising from negligence in goods delivery, as well as the dispute resolution mechanisms available to consumers. This research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that expedition companies' liability is grounded on the principles of breach of contract and tort as regulated in the Indonesian Civil Code and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Dispute resolution can be carried out through both litigation and non-litigation processes, with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) playing a pivotal role. Legal policy reform and stronger regulatory oversight are required to ensure effective consumer protection in expedition services.

Keywords: Legal Liability; Consumer Loss; Expedition Services

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi digital telah meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi sebagai mitra penting dalam kegiatan perdagangan daring. Namun, maraknya kasus kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan pengiriman menimbulkan persoalan mengenai tanggung jawab hukum pihak ekspedisi terhadap kerugian yang dialami konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum perusahaan ekspedisi terhadap kerugian materil dan immaterial yang timbul akibat kelalaian dalam pengiriman barang, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab ekspedisi didasarkan pada prinsip wanprestasi dan perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Diperlukan reformulasi kebijakan dan pengawasan yang kuat untuk menjamin perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen jasa ekspedisi.

Kata kunci: Tanggung Jawab Hukum; Kerugian Konsumen; Jasa Ekspedisi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era modern telah mengubah pola perilaku masyarakat, terutama dalam kegiatan ekonomi yang kini banyak bergantung pada transaksi daring. Fenomena meningkatnya aktivitas belanja online melalui berbagai platform e-commerce melahirkan kebutuhan akan jasa ekspedisi atau pengiriman barang yang cepat, aman, dan terpercaya. Perusahaan-perusahaan ekspedisi seperti JNE, TIKI, POS Indonesia, SiCepat, AnterAja, dan J&T Express menjadi tulang punggung penting dalam mendukung kegiatan ekonomi digital di Indonesia. Di antara berbagai perusahaan tersebut, J&T Express menempati posisi strategis karena jaringannya yang luas serta sistem teknologi informasi yang terintegrasi dalam mendukung layanan pengiriman domestik dan internasional. Meskipun demikian, laju pertumbuhan sektor ini diiringi dengan meningkatnya keluhan konsumen akibat kelalaian pihak ekspedisi, baik yang bersifat materil maupun immaterial (Daming & Wibowo, 2021).

J&T Express memiliki konsep layanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan sistem pemantauan paket secara daring (tracking system). Fitur drop point yang berfungsi sebagai titik pengantaran dan penjemputan barang menjadi salah satu keunggulan yang mendukung efisiensi operasional perusahaan. Dalam praktiknya, J&T juga memberikan perlindungan terhadap pelanggan melalui mekanisme pengajuan klaim terkait keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang. Pelanggan diberikan jangka waktu maksimal tiga hari sejak seharusnya barang diterima untuk mengajukan klaim ganti rugi. Mekanisme ini mengatur bahwa klaim yang diajukan setelah batas waktu tersebut tidak dapat diterima. Walaupun kebijakan ini tampak memberikan kepastian prosedural, realitas di lapangan menunjukkan banyak konsumen yang mengalami kesulitan dalam memperoleh hak kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur, baik karena keterbatasan akses informasi maupun minimnya kesadaran hukum konsumen terhadap hak-hak mereka (Kamila & Haryanto, 2022).

Fakta empiris menunjukkan bahwa tidak semua konsumen memahami adanya perlindungan hukum dalam layanan pengiriman barang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hasil penelitian primer yang ditunjukkan melalui survei konsumen (Tabel 1.1) mencatat bahwa hanya 40% responden yang mengetahui tentang perlindungan hukum atas jasa pengiriman barang, sementara 60% lainnya tidak mengetahuinya. Data ini memperlihatkan lemahnya pendidikan hukum konsumen yang menjadi faktor penyebab tingginya angka pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam laporannya pada tahun 2021 mencatat bahwa 3,2% dari total 535 pengaduan yang diterima terkait langsung dengan layanan ekspedisi, di mana 41% di antaranya berkaitan dengan kehilangan barang. Dari jumlah tersebut, AnterAja mencatat 35% keluhan, JNE 18%, dan J&T Express 12%. Angka ini bukan hanya mencerminkan performa jasa pengiriman, tetapi juga sekaligus menunjukkan kegagalan sebagian perusahaan dalam menerapkan prinsip kepastian hukum dan tanggung jawab dalam hubungan kontraktual mereka dengan Konsumen (Kusaimah, 2021).

Dari perspektif hukum positif Indonesia, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen telah diatur secara tegas dalam Pasal 19 UUPK. Pasal ini mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan maupun dijual. Kompensasi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara, atau bentuk ganti rugi lain yang sesuai. Ketentuan ini memperlihatkan bahwa setiap bentuk kelalaian dalam pelayanan, termasuk dalam konteks ekspedisi, secara langsung menimbulkan tanggung jawab hukum bagi penyedia layanan untuk memberikan ganti rugi. Namun, pelaksanaannya kerap kali mengalami hambatan administratif dan interpretatif. Beberapa perusahaan menggunakan klausula baku (standard contract) untuk membatasi tanggung jawabnya, misalnya dengan mencantumkan ketentuan yang meniadakan tanggung jawab atas kerugian immaterial atau pembatasan nilai ganti rugi (Mamuaya & Aminah, 2016).

Dalam praktik pengiriman barang, bentuk kelalaian ekspedisi telah banyak dijumpai dalam berbagai kasus, seperti keterlambatan pengiriman di luar estimasi waktu, penerimaan barang yang tidak sesuai dengan pesanan, kehilangan paket, maupun kerusakan fisik pada barang yang dikirim. Permasalahan tersebut sering kali terkait pada kurang optimalnya sistem pengawasan internal, ketidakhati-hatian kurir, atau kesalahan administratif dari pihak pengiriman. Contohnya, kasus barang hilang atau rusak akibat kelalaian kurir yang kemudian menjadi tanggung jawab pribadi karyawan bersangkutan sebagaimana diterapkan dalam sistem internal J&T Express. Sistem ini mengharuskan karyawan yang menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang untuk memberikan penggantian, sementara manajemen bertindak sebagai perantara dalam proses penyelesaian kepada konsumen. Walaupun mekanisme tersebut menunjukkan adanya upaya akuntabilitas internal, dari perspektif hukum perlindungan konsumen, pendekatan demikian belum sepenuhnya menjamin hak konsumen atas kompensasi yang adil dan proporsional (Nababan et al., 2021).

Dalam konteks hukum perdata Indonesia, ketentuan mengenai tanggung jawab dan ganti rugi akibat kelalaian diatur dalam beberapa pasal penting. Pasal 1238, 1244, dan 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa pihak yang berutang dapat dianggap lalai apabila terdapat bukti terjadinya wanprestasi berupa keterlambatan atau ketidaksesuaian pelaksanaan kewajiban. Ketika kelalaian tersebut terbukti menyebabkan kerugian pada pihak lain, pelaku usaha wajib mengganti biaya, kerugian, dan bunga. Ketentuan ini juga bersinergi dengan Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum, yang memberikan hak bagi pihak yang dirugikan untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak yang melakukan kesalahan. Dengan demikian, perbuatan lalai yang menimbulkan kerugian pada konsumen dapat dikualifikasikan baik sebagai wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, bergantung pada bentuk perikatan dan hubungan kontraktual antara pihak ekspedisi dan konsumennya.

Secara faktual, ganti rugi materiil akibat kelalaian ekspedisi umumnya dihitung berdasarkan nilai barang dan bukti transaksi, sedangkan kerugian immateriil seperti tekanan psikologis, kehilangan kenyamanan, dan kerugian

reputasi jarang diakomodasi. Hal ini disebabkan karena sistem kontrak jasa pengiriman lebih banyak mengacu pada perjanjian baku yang tidak memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut kompensasi di luar ketentuan tertulis. Dalam perspektif teori hukum perdata, kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, yang berimplikasi pada hilangnya nilai keadilan substansial dalam hubungan kontraktual. Padahal, esensi perlindungan hukum konsumen sebagaimana tertuang dalam UUPK dan konstitusi Indonesia, khususnya Pembukaan UUD 1945, menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban melindungi seluruh warga negara, termasuk dalam hubungan hukum privat seperti transaksi jasa ekspedisi (Nangin, 2017).

Kasus yang terekam dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt. Sus-BPSK/2021 antara Muhammad Anas dan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) menjadi contoh konkret kompleksitas hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan ekspedisi. Dalam perkara tersebut, TIKI dinilai lalai karena telah terjadi perbedaan jenis layanan, berat barang, dan biaya pengiriman akibat tindakan melanggar prosedur standar oleh pegawainya. Putusan ini memperlihatkan bahwa tanggung jawab layanan pengiriman tidak hanya melekat pada individu kurir, melainkan juga pada entitas perusahaan yang secara hukum berkewajiban mengawasi seluruh kegiatan operasionalnya. Dengan demikian, setiap bentuk kelalaian yang mengakibatkan kerugian, baik secara langsung maupun tidak langsung, tetap menjadi tanggung jawab hukum perusahaan sebagai pelaku usaha.

Selain itu, regulasi pengangkutan barang yang diatur dalam KUH Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) serta peraturan turunannya seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 90 Tahun 2013 turut memberikan kerangka hukum bagi perusahaan pengiriman. Meskipun sebagian besar peraturan tersebut lebih menitikberatkan pada aspek transportasi dan keselamatan, substansi tanggung jawab atas kerugian tetap berada dalam ranah hukum perdata dan perlindungan konsumen. Tantangan utama dalam penerapannya adalah kurangnya sosialisasi aturan kepada masyarakat serta lemahnya mekanisme penegakan hukum non-litigasi di sektor transportasi barang. Padahal, sistem penyelesaian sengketa semestinya dapat dilakukan secara efektif melalui forum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun arbitrase, tanpa harus selalu menempuh jalur peradilan (Prasetyo et al., 2024).

Data internal dari hasil wawancara dengan pihak J&T Express memperlihatkan bahwa sepanjang tahun 2022 hingga 2024 telah terjadi total 42 kasus sengketa pengiriman barang yang seluruhnya berhasil diselesaikan secara internal. Meskipun demikian, keberhasilan penyelesaian internal belum tentu menandakan keadilan substantif bagi konsumen. Banyak penyelesaian dilakukan dengan negosiasi kompensasi minimal atau penggantian sebagian nilai barang, yang sering kali tidak sebanding dengan tingkat kerugian konsumen. Dalam perspektif keadilan distributif, kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas perlindungan hukum dalam praktik bisnis ekspres yang bersifat masif dan cepat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi terhadap kerugian konsumen akibat kelalaian dalam pengiriman barang merupakan isu penting yang menyentuh dua ranah sekaligus, yakni ranah perikatan perdata dan perlindungan konsumen. Ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, lemahnya penegakan mekanisme hukum, serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap hak-hak konsumen menyebabkan munculnya berbagai bentuk pelanggaran yang merugikan pihak pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu kajian mendalam untuk mengidentifikasi sejauh mana pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap kerugian materil dan immaterial konsumen telah sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku di Indonesia. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi substantif terhadap penguatan perlindungan hukum konsumen dan pembentukan praktik bisnis ekspedisi yang berkeadilan, transparan, serta sejalan dengan cita hukum nasional.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (Al-Fatih, 2023). Penelitian ini difokuskan pada analisis terhadap norma-norma hukum yang mengatur tanggung jawab pihak ekspedisi dalam memberikan ganti rugi atas kerugian materil dan immaterial yang dialami konsumen akibat kelalaian dalam pengiriman barang. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan terkait jasa pengangkutan. Bahan hukum sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, hasil penelitian terdahulu, serta data empiris dari sumber terpercaya seperti YLKI dan wawancara dengan pihak ekspedisi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menafsirkan ketentuan hukum serta membandingkan praktik di lapangan untuk menghasilkan kesimpulan yang komprehensif terhadap penerapan pertanggungjawaban hukum perusahaan ekspedisi di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Hukum Pihak Ekspedisi terhadap Kerugian Konsumen

Perkembangan pesat dunia digital dan ekonomi berbasis teknologi telah menimbulkan perubahan mendasar dalam pola konsumsi masyarakat. Transaksi jual beli kini banyak dilakukan secara daring dengan dukungan jasa logistik dan ekspedisi yang menjadi bagian penting dalam rantai distribusi barang. Perusahaan ekspedisi, sebagai pelaku usaha di bidang jasa, memiliki tanggung jawab hukum yang melekat terhadap setiap produk jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dalam sistem hukum nasional, hubungan antara konsumen dan pihak ekspedisi didasarkan pada perikatan yang bersumber dari perjanjian pengangkutan, di mana ekspedisi berjanji mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat serta tepat waktu. Kewajiban tersebut mengandung unsur kepercayaan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Oleh karena

itu, tanggung jawab ekspedisi atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam pelaksanaan kewajiban mereka menjadi relevan untuk dikaji dari perspektif hukum perdata dan perlindungan Konsumen (A. S. Siregar et al., 2021).

Dalam praktik, keberadaan perusahaan ekspedisi seperti J&T Express, JNE, SiCepat, TIKI, dan AnterAja telah memberikan kemudahan signifikan dalam pendistribusian barang di seluruh wilayah Indonesia. Namun, di balik kemajuan tersebut, banyak persoalan hukum muncul akibat kelalaian dalam pelaksanaan kewajiban pengiriman barang. Bentuk kelalaian yang umum terjadi mencakup keterlambatan pengiriman melebihi estimasi waktu, kehilangan barang selama proses distribusi, hingga kerusakan fisik pada barang akibat kurangnya kehati-hatian dalam penanganan. Meskipun mayoritas perusahaan ekspedisi mencantumkan ketentuan mengenai ganti rugi dalam kebijakan layanan mereka, sering kali terdapat klausula baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan atas nilai tertentu atau menghilangkan tanggung jawab ketika kerugian diklaim sebagai akibat eksternal. Dalam konteks ini, pemakaian klausula eksonerasi menjadi problematis karena bertentangan dengan prinsip dasar hukum perikatan dan perlindungan Konsumen (Y. Siregar & Suhermi, 2024).

Menurut Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Larangan ini mencakup klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan yang timbul dari penggunaan jasa mereka. Dengan demikian, setiap bentuk pembatasan tanggung jawab ekspedisi yang dicantumkan dalam perjanjian atau nota pengiriman menjadi batal demi hukum karena bertentangan dengan ketentuan undang-undang. Pelaku usaha wajib menjamin terpenuhinya hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam menggunakan jasa pengiriman, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 huruf a UUPK.

Selain mengacu pada UUPK, tanggung jawab hukum pihak ekspedisi juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Pasal 1238 KUH Perdata menjelaskan bahwa debitur dianggap lalai apabila tidak memenuhi kewajibannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan, sedangkan Pasal 1243 menentukan bahwa ganti rugi karena wanprestasi dapat dituntut jika debitur lalai memenuhi prestasi atau melaksanakan kewajiban sebagaimana disepakati. Dalam konteks ini, perusahaan ekspedisi merupakan debitur yang memiliki kewajiban hukum untuk menyerahkan barang tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Jika terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang akibat kelalaian kurir atau sistem manajemen internal, maka perusahaan dapat dikualifikasikan melakukan wanprestasi (Afanggi & Hidayah, 2024).

Sementara itu, tanggung jawab hukum juga dapat timbul dari perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain mengharuskan pelaku mengganti kerugian tersebut. Dalam konteks pengiriman barang, perbuatan melawan hukum dapat terjadi apabila pihak ekspedisi terbukti lalai menjaga barang atau melakukan tindakan

yang jelas melanggar prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usaha. Dengan demikian, tanggung jawab ekspedisi tidak semata-mata bersumber dari hubungan kontraktual, tetapi juga dari prinsip tanggung jawab umum dalam hukum perdata yang melindungi hak-hak pihak yang dirugikan.

Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menunjukkan bahwa persoalan terkait tanggung jawab ekspedisi menjadi salah satu masalah konsumen yang paling sering dilaporkan. Dari 535 pengaduan yang diterima YLKI pada tahun 2021, sekitar 3,2% terkait langsung dengan perusahaan pengiriman barang, dengan 41% di antaranya menyangkut kehilangan barang milik konsumen. Kasus semacam ini menunjukkan bahwa lemahnya sistem pengawasan dan penegakan hukum dalam kegiatan usaha jasa pengiriman telah menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen dalam menuntut hak mereka. Banyak konsumen yang mengeluhkan ketidaklegalan perusahaan dalam memberikan kompensasi, bahkan terdapat laporan bahwa permintaan ganti rugi sering kali ditolak dengan alasan konsumen terlambat mengajukan klaim atau tidak dapat membuktikan nominal kerugian secara rinci. Padahal, Pasal 19 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa kompensasi harus diberikan dalam jangka waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi apabila jasa atau barang yang diterima tidak sesuai perjanjian (Hutapea et al., 2023).

Dalam kasus J&T Express, misalnya, kebijakan internal perusahaan menyatakan bahwa kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang dapat diajukan melalui klaim dalam waktu maksimal tiga hari sejak barang diterima. Namun, ketentuan ini menimbulkan persoalan hukum karena membatasi hak konsumen secara berlebihan. Batas waktu yang sangat singkat berpotensi mengabaikan hak konsumen yang mungkin tidak segera menyadari adanya kerusakan. Secara hukum, aturan internal perusahaan tidak dapat meniadakan ketentuan dalam UUPK yang memberikan perlindungan lebih luas bagi konsumen. Ketentuan tersebut juga tidak selaras dengan prinsip keadilan dalam kontrak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Selanjutnya, bentuk tanggung jawab hukum pihak ekspedisi dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori utama, yakni tanggung jawab berdasarkan kesalahan (fault liability), tanggung jawab mutlak (strict liability), dan tanggung jawab karena wanprestasi kontraktual. Dalam konteks pengiriman barang, tanggung jawab utama ekspedisi sering kali didasarkan pada prinsip kesalahan, di mana pihak ekspedisi baru dianggap bertanggung jawab apabila terbukti lalai menjalankan kewajibannya. Namun, mengingat hubungan hukum antara ekspedisi dan konsumen melibatkan kepentingan publik yang luas, sudah sepatutnya diterapkan prinsip tanggung jawab mutlak, di mana perusahaan tetap berkewajiban mengganti kerugian tanpa perlu pembuktian kesalahan. Pendekatan ini selaras dengan prinsip perlindungan konsumen yang mengedepankan kepentingan pihak yang lemah (Juwitasari et al., 2021).

Tanggung jawab hukum perlu pula dilihat dari dimensi kerugian yang dialami konsumen. Kerugian materiil berupa kehilangan atau kerusakan barang masih dapat diukur secara ekonomis, sedangkan kerugian immateriil seperti kehilangan rasa aman, ketidaknyamanan, dan gangguan emosional sering kali

diabaikan dalam penyelesaian sengketa. Dalam praktiknya, perusahaan ekspedisi cenderung hanya memberikan ganti rugi terbatas berdasarkan nilai barang yang tertera dalam resi pengiriman, sementara dimensi psikologis dan sosial kerugian tidak diperhitungkan. Kondisi ini bertolak belakang dengan nilai-nilai keadilan substantif yang menjadi dasar hukum perdamaian modern. Walaupun Pasal 1365 KUH Perdata tidak secara eksplisit membedakan antara kerugian materil dan immateril, yurisprudensi Mahkamah Agung menunjukkan bahwa kerugian immateril dapat dibuktikan sepanjang ada hubungan sebab akibat yang jelas antara perbuatan melawan hukum dengan penderitaan Konsumen (Simamora, 2013).

Dalam konteks tanggung jawab, perlu juga diperhatikan ketentuan hukum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), khususnya Pasal 468 sampai dengan 517c yang mengatur tentang pengangkutan barang. Menurut Pasal 468 KUHD, pengangkut bertanggung jawab terhadap barang yang diterimanya untuk diangkut hingga barang tersebut diserahkan kepada penerima. Tanggung jawab ini meliputi kerusakan dan kehilangan selama proses pengangkutan, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi karena keadaan memaksa (force majeure) atau kelalaian pihak pengirim sendiri. Prinsip demikian memperkuat posisi konsumen sebagai pihak yang harus mendapatkan perlindungan hukum penuh ketika terjadi kegagalan dalam pelaksanaan jasa pengiriman (Ma'ruf & Sushanty, 2022).

Prinsip tanggung jawab hukum pihak ekspedisi semakin diperkuat dengan lahirnya peraturan sektoral seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Transportasi Barang. Peraturan ini menegaskan bahwa perusahaan pengangkutan wajib menjamin keamanan serta keselamatan barang selama proses pengiriman berlangsung. Apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, perusahaan dapat dikenakan sanksi administratif maupun perdamaian. Dengan demikian, tidak ada alasan bagi perusahaan ekspedisi untuk menghindari kewajiban hukum mereka terhadap kerugian yang dialami Konsumen (Salsabillah, 2023).

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan perusahaan ekspedisi dapat dilakukan melalui mekanisme litigasi maupun non-litigasi. Jalur non-litigasi mencakup mediasi, arbitrase, serta mekanisme pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam praktiknya, banyak konsumen memilih penyelesaian melalui mediasi internal di kantor ekspedisi karena dianggap lebih cepat dan efisien. Akan tetapi, mekanisme ini sering dianggap tidak transparan karena perusahaan bertindak sebagai pihak yang sekaligus menjadi penentu hasil penyelesaian. Sementara itu, jalur litigasi melalui pengadilan perdamaian memerlukan waktu dan biaya yang relatif besar, sehingga tidak semua konsumen mampu menempuhnya. Oleh karena itu, optimalisasi peran BPSK sebagai lembaga quasi-peradilan di bidang perlindungan konsumen menjadi penting untuk menjamin keseimbangan posisi antara pelaku usaha dan Konsumen (NIM, n.d.).

Kasus hukum antara Muhammad Anas dan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang diputus dalam perkara Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 memberikan pelajaran penting mengenai tanggung jawab perusahaan pengiriman. Dalam kasus tersebut, pengadilan menegaskan bahwa tindakan karyawan

ekspedisi yang mengubah berat, biaya, dan jenis layanan pengiriman tanpa sepengetahuan konsumen merupakan bentuk kelalaian yang dapat menimbulkan tanggung jawab perusahaan. Putusan ini menegaskan prinsip bahwa perusahaan bertanggung jawab atas setiap tindakan pegawai selama bertugas, karena hubungan kerja menciptakan pertanggungjawaban hukum yang bersifat melekat (vicarious liability). Artinya, perusahaan tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan kesalahan dilakukan oleh individu pekerja.

Dengan demikian, tanggung jawab hukum pihak ekspedisi terhadap konsumen bersifat integral dan tidak dapat dialihkan. Perusahaan wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam seluruh tahapan pengiriman, mulai dari penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian, hingga penyerahan kepada penerima. Penerapan sistem manajemen mutu, pelatihan bagi kurir, serta transparansi informasi kepada pelanggan menjadi prasyarat penting dalam menjamin akuntabilitas hukum perusahaan. Selain itu, pemerintah dan lembaga pengawas harus memperkuat pengawasan terhadap praktik bisnis ekspedisi agar sesuai dengan standar perlindungan konsumen dan etika usaha yang sehat (Nugroho, 2018).

Secara konseptual, tanggung jawab hukum pihak ekspedisi dalam kasus kerugian konsumen tidak hanya sekadar kewajiban mengganti kerugian, tetapi juga bagian dari manifestasi keadilan sosial. Dalam perspektif teori hukum progresif, hukum harus hadir melindungi pihak yang lemah dari penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha besar. Oleh karena itu, sistem hukum Indonesia perlu mengedepankan prinsip-prinsip keseimbangan kontraktual dan keadilan substantif dalam hubungan konsumen-pelaku usaha. Reformulasi ketentuan tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam regulasi yang lebih spesifik juga menjadi kebutuhan mendesak agar perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bersifat deklaratif, tetapi juga implementatif dan efektif.

Bentuk Kerugian Materil dan Imaterial serta Mekanisme Penyelesaiannya

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan ekspedisi, bentuk kerugian yang timbul akibat kelalaian pihak ekspedisi dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu kerugian materil dan kerugian immaterial. Keduanya memiliki karakteristik dan dasar hukum yang berbeda, tetapi keduanya sama-sama menuntut tanggung jawab hukum dari pelaku usaha yang menyebabkan kerugian tersebut. Perbedaan utama terletak pada wujud kerugian dan mekanisme pembuktian yang harus ditempuh oleh pihak konsumen. Pada praktiknya, persoalan mengenai tanggung jawab atas kerugian ini sering menimbulkan perdebatan karena adanya perbedaan persepsi antara kepentingan bisnis pelaku usaha dan kepentingan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pihak yang lebih lemah (Pemasela & Gerungan, 2023).

Kerugian materil mengacu pada kerugian yang dapat dinilai secara ekonomi dan biasanya berkaitan langsung dengan hilangnya nilai atau manfaat suatu barang. Dalam konteks jasa pengiriman, kerugian materil dapat berupa kehilangan barang selama proses pengiriman, kerusakan fisik pada barang akibat kurangnya kehati-hatian pihak ekspedisi, maupun keterlambatan yang menyebabkan barang

kehilangan nilai jual atau fungsi ekonomi. Dalam kasus tertentu, keterlambatan saja dapat menimbulkan kerugian cukup besar, khususnya jika barang yang dikirim bersifat mudah rusak atau memiliki batas waktu tertentu dalam penggunaannya. Sementara itu, kerugian immaterial lebih bersifat psikologis dan sosial, seperti rasa kecewa, stres, malu, kehilangan kepercayaan, atau reputasi yang menurun akibat perbuatan atau kelalaian pihak ekspedisi. Meskipun sulit diukur dengan nilai ekonomi, kerugian immaterial memiliki relevansi hukum karena berkaitan langsung dengan prinsip keadilan dan hak asasi manusia yang memberikan perlindungan terhadap martabat serta kenyamanan seseorang (Y. A. Pratama, 2021b).

Dalam hukum perdata Indonesia, dasar hukum untuk menuntut ganti rugi, baik materil maupun immaterial, terletak pada dua pilar utama: wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) mengatur bahwa ganti rugi dapat diminta apabila debitur (dalam hal ini perusahaan ekspedisi) lalai memenuhi prestasi atau kewajiban sebagaimana diperjanjikan. Kerugian akibat keterlambatan, kehilangan, atau rusaknya barang dengan sendirinya termasuk dalam kategori wanprestasi jika terbukti pihak pengangkut tidak melaksanakan kewajiban sesuai isi perjanjian. Sebaliknya, Pasal 1365 KUH Perdata menegaskan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan pelaku mengganti kerugian tersebut. Berdasarkan pasal ini, pihak ekspedisi yang lalai dalam menjalankan kewajiban kehati-hatian dapat dimintakan pertanggungjawaban berdasarkan atas perbuatan melawan hukum. Dengan demikian, baik melalui perikatan kontraktual maupun nonkontraktual, konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut pemenuhan haknya (Rustiana & Yuliawan, 2023).

Dalam praktiknya, bentuk ganti rugi atas kerugian materiil biasanya relatif mudah diidentifikasi karena memiliki nilai ekonomi yang jelas. Misalnya, apabila sebuah paket berisi telepon genggam senilai Rp3.000.000 hilang selama proses pengiriman, maka nilai ganti rugi dapat ditetapkan sesuai harga barang tersebut, asalkan terdapat bukti transaksi yang sah. Namun, yang menjadi permasalahan adalah banyak perusahaan ekspedisi menetapkan batas maksimum tanggung jawab mereka, seringkali jauh lebih kecil dari nilai asli barang. Perusahaan seperti J&T Express, misalnya, hanya memberikan ganti rugi sesuai nilai tertentu yang diatur dalam perjanjian baku, sering kali dengan batas kompensasi maksimal beberapa ratus ribu rupiah, kecuali jika pelanggan telah mencantumkan nilai barang dan membayar premi asuransi tambahan. Ketentuan semacam ini menimbulkan ketimpangan dalam perlindungan hukum karena, secara de facto, beban risiko kerugian barang sering kali lebih besar ditanggung Konsumen (Y. A. Pratama, 2021a).

Sementara itu, kerugian immaterial memiliki karakteristik yang berbeda karena tidak selalu dapat dibuktikan secara konkret melalui bukti tertulis atau nominal uang. Namun, dalam doktrin hukum, pengakuan atas kerugian immaterial bersumber dari asas keadilan dan perlindungan hak subjektif individu. Misalnya, seseorang yang kehilangan barang berharga bukan hanya mengalami kerugian ekonomi, tetapi juga penderitaan psikologis akibat hilangnya benda yang bermakna

secara emosional. Dalam perspektif keadilan distributif, hak atas integritas pribadi dan rasa nyaman merupakan bagian yang dilindungi hukum. Meskipun belum terdapat ketentuan yang secara tegas mengatur besaran ganti rugi immaterial dalam konteks layanan ekspedisi, yurisprudensi Mahkamah Agung menunjukkan bahwa ganti rugi non-ekonomis tetap dapat dikabulkan apabila terdapat bukti nyata bahwa kerugian psikologis atau moral benar-benar terjadi sebagai akibat dari perbuatan atau kelalaian pihak pelaku usaha (Salmon, 2024).

Contoh konkret mengenai kerugian immaterial dapat dilihat pada kasus konsumen yang mengalami kehilangan dokumen penting dalam pengiriman, yang tidak dapat dinilai dengan uang, seperti ijazah, akta, atau dokumen hukum. Dalam keadaan ini, konsumen tidak hanya kehilangan benda fisik, tetapi juga dirugikan secara moral, misalnya kehilangan kepercayaan diri, kesulitan dalam mengurus administrasi, dan tercorengnya reputasi di lingkungan sosial. Perbuatan demikian dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap hak pribadi yang dijamin Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda di bawah kekuasaannya (M. T. M. Pratama et al., 2023).

Mengacu pada Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi yang sepadan atas kerugian yang diderita konsumen, baik dalam bentuk uang, penggantian barang, atau jasa yang setara. Ketentuan ini membuka ruang untuk mengakomodasi baik kerugian materil maupun immaterial sebagai konsekuensi dari kelalaian pelaku usaha. Namun, implementasinya di lapangan masih terbatas karena banyak pelaku usaha tidak memiliki mekanisme yang jelas untuk menilai dan mengganti kerugian yang bersifat immaterial. Padahal, prinsip keadilan dalam hukum perdata memberikan dasar normatif bahwa setiap kerugian, baik yang bersifat ekonomis maupun non-ekonomis, harus memperoleh pemulihan yang proporsional (Yunita et al., 2022).

Selain itu, masalah utama dalam pemberian kompensasi bagi konsumen terletak pada kesulitan pembuktian dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk menuntut hak mereka. Banyak konsumen yang tidak memahami mekanisme hukum yang tersedia, sementara pihak ekspedisi sering memanfaatkan kelemahan tersebut dengan memberikan kebijakan sepihak yang tidak berpihak pada kepentingan konsumen. Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 2021 menunjukkan bahwa dari ratusan pengaduan terkait layanan ekspedisi, sebagian besar tidak berlanjut ke proses hukum formal. Sebagian besar konsumen memilih untuk menerima ganti rugi minimal karena tidak ingin melalui proses panjang dan kompleks. Situasi ini mencerminkan masih lemahnya penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya pada sektor layanan ekspedisi (Pakpahan et al., 2022).

Dalam konteks penyelesaian sengketa, hukum positif Indonesia mengakui dua jalur utama, yaitu litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan negeri atau pengadilan tata usaha negara, tergantung pada objek sengketa dan pihak yang terlibat. Jalur non-litigasi dilakukan melalui mediasi,

arbitrase, maupun lembaga khusus seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 52 UUPK, BPSK dibentuk oleh pemerintah daerah untuk menangani dan memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan dengan prosedur yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Dalam praktiknya, penyelesaian melalui BPSK menjadi pilihan utama karena memberikan kemudahan bagi konsumen yang ingin menuntut haknya tanpa perlu melalui proses profesional hukum yang rumit (Himawan et al., 2023).

Namun, efektivitas BPSK dalam menangani sengketa jasa pengiriman masih terbatas. Banyak konsumen yang belum mengetahui keberadaan lembaga ini, sementara di beberapa daerah, BPSK belum berfungsi secara optimal karena keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung. Selain itu, beberapa perusahaan ekspedisi sering kali tidak menindaklanjuti putusan BPSK, sehingga konsumen harus mengajukan keberatan ke pengadilan negeri untuk memaksa pelaksanaan putusan. Kondisi demikian bertentangan dengan tujuan utama pembentukan BPSK sebagai mekanisme cepat dan sederhana untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlu adanya penguatan kelembagaan dan koordinasi antara BPSK, Kementerian Perdagangan, dan lembaga pengawas jasa logistik agar penegakan hukum di bidang ini berjalan efektif (Nissa et al., 2023).

Di sisi lain, penyelesaian sengketa melalui mediasi internal perusahaan ekspedisi juga menjadi salah satu mekanisme yang banyak digunakan. Perusahaan seperti J&T Express, JNE, dan SiCepat biasanya memiliki prosedur penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh bagian layanan pelanggan. Proses ini mencakup pelaporan klaim, verifikasi barang yang rusak atau hilang, serta pemberian kompensasi. Walaupun mekanisme ini tampak efisien, transparansi dan keberpihakannya terhadap konsumen masih menjadi masalah. Konsumen sering kali tidak dilibatkan secara aktif dalam proses verifikasi, dan keputusan perusahaan bersifat final tanpa opsi banding yang setara. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, mekanisme internal ini tidak bisa menggantikan hak hukum konsumen untuk menuntut keadilan melalui lembaga formal seperti BPSK atau pengadilan (Hutajulu et al., 2025).

Sementara itu, dalam sengketa yang bersifat kompleks dan berdampak besar, penyelesaian dapat dilakukan melalui jalur arbitrase atau melalui gugatan perdata di pengadilan negeri. Gugatan perdata memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi secara menyeluruh, termasuk ganti rugi immaterial. Namun, hambatan utama jalur ini adalah biaya dan waktu penyelesaian yang panjang. Padahal, esensi dari perlindungan konsumen adalah memberikan akses cepat dan sederhana terhadap keadilan. Oleh karena itu, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi perlu dilakukan, khususnya dengan meningkatkan peran pemerintah dalam sosialisasi hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

Dalam tataran ideal, penyelesaian sengketa antara konsumen dan pihak ekspedisi seharusnya tidak semata-mata berorientasi pada besaran kompensasi materiil, melainkan juga pada pemulihan nilai keadilan dan tanggung jawab sosial pelaku usaha. Konsep keadilan restoratif dalam ranah hukum perdata dapat menjadi pendekatan yang relevan. Dengan pendekatan ini, pelaku usaha tidak hanya diwajibkan memberikan ganti rugi, tetapi juga melakukan pemulihan

hubungan dengan konsumen melalui permintaan maaf, transparansi informasi, dan perbaikan sistem pelayanan agar kesalahan tidak terulang. Pendekatan ini sejalan dengan semangat UUPK yang tidak hanya bersifat represif, tetapi juga preventif dan edukatif (Montolalu, 2025).

Oleh karena itu, diperlukan reformulasi kebijakan dalam sistem pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi. Pemerintah perlu memperjelas standar minimum kompensasi yang wajib diberikan kepada konsumen atas kerugian materil dan immaterial. Selain itu, klausula baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan harus diawasi ketat dan dinyatakan batal apabila bertentangan dengan prinsip keadilan. Pihak ekspedisi juga harus diwajibkan menyediakan layanan mediasi independen agar konsumen dapat memperoleh keadilan tanpa harus melalui proses hukum yang panjang. Integrasi data kasus konsumen antara YLKI, BPSK, dan Kementerian Perdagangan juga diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap pelaku usaha di sektor ekspedisi.

Dengan demikian, bentuk kerugian materil dan immaterial akibat kelalaian pihak ekspedisi memiliki signifikansi hukum yang besar dalam konteks perlindungan konsumen. Keduanya tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga pada hak-hak dasar manusia atas kenyamanan, keamanan, dan keadilan. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi tidak hanya harus bertanggung jawab secara hukum, tetapi juga secara etis dan moral atas setiap kerugian yang terjadi karena kelalaianya. Melalui penerapan prinsip tanggung jawab hukum yang proporsional, pengawasan regulatif yang kuat, serta penyelesaian sengketa yang efektif, diharapkan tercipta iklim jasa ekspedisi yang transparan dan berkeadilan bagi seluruh konsumen di Indonesia.

SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas proses diversi dalam kasus perundungan siswa sangat bergantung pada sinergi antara sekolah sebagai lembaga pendidikan dan Lembaga Perlindungan Anak sebagai institusi perlindungan hukum dan sosial. Sekolah berperan strategis sebagai garda terdepan dalam deteksi dini, pencegahan, dan fasilitasi musyawarah diversi dengan mengintegrasikan prinsip keadilan restoratif ke dalam kebijakan internal, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak dan Permendikbudristek Nomor 46 Tahun 2023. Sementara itu, Lembaga Perlindungan Anak memiliki kontribusi krusial dalam menjamin perlindungan hak anak melalui mediasi netral, pendampingan psikososial, pengawasan implementasi kesepakatan diversi, dan koordinasi lintas lembaga. Temuan kasus Sekolah Wira Bhakti menunjukkan bahwa kolaborasi efektif antara sekolah dan LPA mampu memulihkan kondisi psikologis korban, merehabilitasi pelaku, serta mengembalikan keharmonisan lingkungan pendidikan. Namun, efektivitas tersebut masih terhambat oleh keterbatasan regulasi teknis, sumber daya manusia, dan dukungan anggaran. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan dan kebijakan implementatif yang menjamin

keberlanjutan prinsip keadilan restoratif dalam sistem pendidikan nasional sebagai bagian integral dari perlindungan hak anak di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* atas kesempatan dan kepercayaannya dalam mempublikasikan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada diri sendiri atas komitmen dan dedikasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Afanggi, A. F., & Hidayah, A. N. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman. *JURNAL PENELITIAN SERAMBI HUKUM*, 17(01), 31–41.
- Al-Fatih, S. (2023). *Perkembangan Metode Penelitian Hukum di Indonesia*. UMMPress. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=EOBiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=METODE+PENELITIAN+HUKUM&ots=PJKedSYwUv&sig=DoDC383UMZfVB4GCpfjCEJ9sPvA>
- Daming, S., & Wibowo, T. A. (2021). Tanggung Jawab Perusahaan jasa pengangkutan dalam pengiriman Barang. *Yustisi*, 8(2), 152–172.
- Himawan, A., Apriani, R., & Iman, C. H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online Dalam Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(4), 1929–1935.
- Hutajulu, D. A. R. K., Novel, S., Lestari, W. T., & Tarina, D. D. Y. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6. C), 41–53.
- Hutapea, S. R., Sidabalok, J., & Samosir, K. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Profile Hukum*, 51–60.
- Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688–701.
- Kamila, M., & Haryanto, I. (2022). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen. *Jurnal USM Law Review*, 5(2), 832–849.
- Kusaimah, K. (2021). Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. *ADIL*, 3(1), 76–85.
- Mamuaya, H. I., & Aminah, S. (2016). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang PT JNE di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 4(4), 11.
- Ma'ruf, A., & Sushanty, V. R. (2022). Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT. JNE Wilayah Kediri. *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 11–22.

- Montolalu, J. G. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Pengangkutan Laut. *LEX PRIVATUM*, 14(5). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/60227>
- 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*, 12-23.
- Nangin, C. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen*, 6(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/16439>
- NIM, D. S. (n.d.). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Expedisi Atas Kerugian Barang Konsumen. *Jurnal Fatwa Hukum*, 7(4). Retrieved November 10, 2025, from <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jfh/article/view/86242>
- Nissa, N., Effendi, F., Dewi, V., Rindiani, A., & Yuliana, S. (2023). Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Jasa Ekspedisi Id Express Di Pangkalpinang: Ekspedisi ID Express Pangkalpinang. *Jurnal Legalitas*, 1(2), 63-81.
- Nugroho, A. A. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang Melalui Laut. *UPN Veteran Jakarta*. https://library.upnvj.ac.id/pdf/artikel/prosiding/prosiding_upnvj/pp-fh-upn-17-sep-2015/49-%2058.pdf
- Pakpahan, J. M., Suhendro, S., & Afrita, I. (2022). Itikad Baik Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang. *PROCEEDING IAIN Batusangkar*, 1(1), 607-614.
- Pemasela, Y. Y., & Gerungan, A. (2023). Kedudukan hukum kurir jasa pengiriman barang terhadap konsumen menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Lex Privatum*, 12(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/49424>
- Prasetyo, E., Budiono, A., & Sybelle, J. A. (2024). Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 5(1), 29-43.
- Pratama, M. T. M., Pakendek, A., Rifai, A., & Purwandi, A. (2023). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Akibat Kecelakaan. *Jurnal Yustitia*, 24(2). <http://36.88.105.228/index.php/yustitia/article/view/2181>
- Pratama, Y. A. (2021a). Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut. *Journal of Islamic Business Law*, 5(2), 43-54.
- Pratama, Y. A. (2021b). *Tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi pengiriman barang melalui armada laut perspektif Hukum Islam: Studi kasus di PT. J&T Pulau*

- Bawean [PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim].
<http://etheses.uin-malang.ac.id/25406/>
- Rustiana, R. A. C., & Yuliawan, I. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengiriman barang pada jasa ekspedisi darat di Kabupaten Semarang. *Rampai Jurnal Hukum (RJH)*, 2(2), 1-16.
- Salmon, H. C. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang Dalam Pengiriman. *KANJOLI Business Law Review*, 2(1), 28-38.
- Salsabillah, S. (2023). Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express). *UNES Law Review*, 6(1), 3413-3424.
- Simamora, J. (2013). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang. *Unnes Law Journal*, 2(2), 123-128.
- Siregar, A. S., Iriansyah, I., & Afrita, I. (2021). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(7), 2398-2408.
- Siregar, Y., & Suhermi, S. (2024). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Kota Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 5(1), 48-64.
- Yunita, A., Ferunika, A., Indrawati, N., & Mochammad, F. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan. *Media of Law and Sharia*, 4(1), 67-74.