

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG

Kusaimah
Program Studi Hukum, STIH YPM
Email: kusaimahsay@gmail.com

ABSTRACT

Client of products transport have to be covered by way of act no. 8 12 months 1999 about client safety. In reality, purchasers regularly nevertheless feel aggrieved because of the difficulty of delivery of goods. Enterprise actors offer compensation for losses suffered by way of consumers in case of lacking or broken in accordance with the value of goods if the case can consist of the immaterial element, then the commercial enterprise actor should be able to provide the duty so that purchasers do not experience disadvantaged. This research pursues to research and to recognise the form of client safety towards the delay of goods viewed from the business actors, the position of the authorities and the answers. The principle raised on this studies is how patron safety particularly in case of put off shipping of products. This take a look at makes use of research library method with qualitative evaluation which then acquired the end result that the substitute of losses is exceptional in each provider issuer organisation. The difference lies in transport problems inclusive of harm to goods, loss of goods and delay. Further, for the immaterial losses skilled via consumers inside the event of a put off of products was no longer able to get replaced losses. This is due to the fact the primary commercial enterprise actor fulfills the achievement is a standard agreement wherein there are regulations if the commercial enterprise actor does no longer act as agreed and cause the immaterial losses, then its miles included within the class of default. The form of default compensation is something that may be judged by using the clause in accordance with the agreed upon agreement and the patron can not declare an immaterial repayment.

Keywords: customer protection, appropriate transport, transport delay.

ABSTRAK

Konsumen pengiriman barang seharusnya telah dilindungi oleh UU No. 8 tahun 1999 perihal perlindungan konsumen. Pada prakteknya yang terjadi, konsumen tak jarang masih merasa dirugikan dampak persetujuan pengiriman barang pelaku bisnis menyampaikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dalam masalah hilang atau rusak sinkron dengan nilai barang. Bila kasusnya merupakan keterlambatan barang mana kerugiannya mampu mencakup hal yang imateriil, maka pelaku bisnis seharusnya bisa menyampaikan tanggung jawab supaya konsumen tak terlalu merasa dirugikan. Peneliti ini bertujuan buat menganalisis dan mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan barang bila pandang berasal pelaku bisnis, peran pemerintah hingga tahap penyelesaian persetujuan primer yang diangkat pada penelitian ini yaitu bagaimana perlindungan konsumen khususnya pada hal terjadi keterlambatan pengiriman barang, penelitian researc library dengan analisis kualitatif yang kemudian diperoleh hasil bahwa penggantian kerugian tidak sama di masing- masing perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Perbedaan terletak pada persoalan pengiriman seperti kerusakan barang, kehilangan barang, serta keterlambatan. Kerugian immateriil yang dialami oleh konsumen pada hal terjadi keterlambatan barang ternyata belum dapat diganti kerugiannya. Hal ini diakrenakan dasar pelaku bisnis memenuhi prestasi merupakan sebuah kontrak baku yang mana ada restriksi bila pelaku bisnis tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan mengakibatkan kerugian immateriil, maka hal ini termasuk dalam kategori wanprestasi artinya sesuatu yang bisa dievaluasi dengan materi sesuai menggunakan yang sudah disepakati sebelumnya dikontrak serta konsumen tidak bisa menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, pengiriman Barang, Keterlambatan Pengirimana.

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman sebagai satu layanan yang sangat diperlukan, terlebih pada jaman yang serba canggih ini. Insan akan selalu mencari kemudahan – kemudahan sebab era- globalisasi menggunakan perkembangannya cenderung menghasilkan mereka menyukai hal- hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang bisa sebagai solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan pada hal mengirimkan suatu barang terlebih. Bila itu menyangkut keterjangkauan daerah. Jasa pengiriman barang akansangat efisien dipergunakan buat mengirim barang ke daerah dimana tak bisa dijangkau sendiri sang warga. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang berasal suatu wilayah ke daerah lain yang jauh membentuk jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi warga.(Parhusip, Putro & Setiawan, jurnal Online Mahasiswa, Vol. I(No.1) September 2017). Di Indonesia jasa

pengiriman barang dilayani oleh kurang lebih 3.400 perusahaan, namun pangsa pasar dominan jasa ini dikuasai oleh 3 pemain primer yaitu PT pos Indonesia (Persero), Tiki serta Tiki JNE. Pada tahun 2013 pangsa pasar PT Pos Indonesia (Persero) sebanyak 27%, pangsa pasar Tiki sebanyak 34%, sedangkan pangsa pasar Tiki JNE sebanyak 17%. Hal ini mendeskripsikan bahwa ketiga perusahaan pengiriman barang ini merupakan termasuk layanan yang mempunyai konsumen paling diminati di Indonesia.

Nangin (Lex Crimen Vol. VI/ No 4, Juni 2017). Menyebut bahwa pada aktivitas usaha yang sehat ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Korelasi antara pelaku bisnis penyedia layanan jasa pengiriman barang menggunakan konsumennya tak jarang ada hambatan yang diakibatkan oleh banyak sekali persoalan teknis pada proses pengiriman barang. Mulai berasal barang yang hilang, rusak atau mengalami keterlambatan sampainya barang, tapi bila terjadi demikian maka konsumen lah yang akan dirugikan karena konsumen telah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkir tetapi tak menerima hak yang semestinya dia dapatkan yaitu sampainya barang sempurna ketika dan tanpa kerusakan.

Menjadi pengguna jasa pengiriman barang konsumen perlu menerima perlindungan hukum pada rangka melindungi kepentingannya perjanjian yang dirancang antar pelaku produsen dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi serta dihasilkan oleh masing- masing pihak. Tapi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa masih tak jarang ditemui persoalan hambatan pada proses pengiriman barang. Keterlambatan menjadi duduk perkara yang paling acapkali dialami sang konsumen.

Terlebih bila mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku bisnis menyebabkan kerugian jatuh di pihak konsumen menjadi pengguna jasa. Konsumen yang mengalami persoalan pada proses pengiriman terutama pada keterlambatan barang bisa mengalami kerugian baik materil juga imateriil. Hal ini diantaranya diakibatkan sebab jenis barang yang dikirim cenderung cepat kadaluarsa, ataupun barang yang kurang kegunaannya , bila diterima tidak pada waktunya. Hal yang demikian konsumen seharusnya menerima ganti rugi berasal pihak pelaku bisnis menjadi upaya perlindungan hukum bagi konsumen sinkron dengan yang diamanatkan oleh pasal 4 nomor 8 undang- undang tahun 1999 wacana perlindungan konsumen yaitu hak konsumen untuk menerima ganti rugi.

Konsumen memerlukan jaminan bahwa bila barang tersebut tidak datang pada saatnya maka dia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku bisnis. Sinkron yang diamanatkan pada pasal 28 Undang- Undang No 38 tahun 2009. Perihal

pos yaitu tentang penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim serta yang diterima.

Manfaat dari penegak aturan perlindungan konsumen ialah buat memberikan kenyamanan terhadap rakyat (konsumen), karena menggunakan dilaksanakannya penegak hukum perlindungan konsumen maka akibat aturan bagi korporasi (pelaku bisnis) menjadi pembuat akan berhati-hati akan risiko, secara tidak eksklusif korporasi – korporasi akan berusaha buat menaikkan kualitas mutunya. (Mansyur & Rahman, Jurnal Pembaharuan hukum, Vol II no 1 januari- april 2015).

Siknron menggunakan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat asal memakai produk barang bisa menggugat pihak menyebabkan kerugian dan pelaku bisnis diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang didapatkan atau diperdagangkan pada konsumen. (Hlijah, Jurnal Dinamika hukum, Vol 14 No 1 Januari, 2014).

Sesuai uraian diatas dan kedua pasal tersebut, bisa dilihat bahwa masalah yang berafiliasi menggunakan pengiriman barang yang merugikan konsumen bisa dikenakan penggantian kerugian. Oleh sebab itu peneliti tertarik buat mengkaji lebih lanjut tentang bagaimana aplikasi perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya pada hal terjadi keterlambatan pengiriman, sebab perkara keterlambatan inilah yang tak jarang dihadapi sang konsumen, oleh sebab itu peneliti akan menuangkannya dalam bentuk penulisan artikel dengan judul PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG TERJADI KETERAMBATAN PEGIRIMAN BARANG. Konflik yang akan dibahas pada penelitian ini diantaranya : pertama, bagaimana tanggung jawab pelaku bisnis terhadap konsumen pengiriman barang? Kedua, bagaimana bentuk perlindungan konsumen bila terjadi keterlambatan pada pengiriman barang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini ialah jenis penelitian *research library* pada penelitian *research library* disusun menjadi apa yang tertulis dalam peraturan perundang – undang.

PEMBAHASAN

- 1) Tanggung jawab pelaku bisnis terhadap konsumen pengiriman barang
 - a. Tanggung jawab pelaku bisnis atas barang yang hilang

Sesuai dengan peraturan yang ada pada JNE hanya bertanggung jawab buat membarui kerugian yang dialami shipper dampak kerusakan atau dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tadi terjadi saat barang atau dokumen masih berada pada supervisi JNE, menggunakan

catatan bahwa kerusakan tadi semata-mata ditimbulkan sebab kelalaian karyawan atau agen JNE. JNE tak bertanggung jawab atas kerugian konsekuensi yang ada dampak asal kejadian tadi pada atas, yaitu kerugian yang termasuk serta tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak pribadi lainnya termasuk kerugian yang terjadi pada pengangkutan atau pengantaran yang ditimbulkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.

JNE akan mengubah secara penuh nilai kiriman yang hilang atau rusak namun ada beberapa syarat mirip: barang tersebut telah diasuransikan dan packing barang telah dijamin aman atau menggunakan packing kayu. Tapi buat barang yang tidak diasuransikan dan tidak dipacking kayu, nominal penggantian sesuai yang akan terjadi konvensi antara JNE sentra menggunakan konsumen layanan yang ditanggung sang JNE seperti yang disebutkan diatas yaitu super speed pesona, YES, Rguler, Service, JNE OKE, Jesika, Pelikan JNE PIPO, JNE @Box, Diplimat Service, JNE trucking serta pop box. Dari situs pos indonesia.coid, sejarah mencatat bahwa eksistensi Pos indonesia menjalankan kiprah dan fungsi pelayanan pada publik bermula semenjak tempat kerja Pos pertama didirikan di jakarta pada lepas 26 agustus 19946 dengan tujuan buat lebih mengklaim keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang berasal tempat kerja pada luar jawa dan serta berasal dari luar negeri Belanda (wahyuningsih, Jurnal Penelitian Pos serta Informatika, Vol. III , No 3 september 2013).

Buat persoalan barang yang hilang, PT. Pos indonesia (persero) untuk layanan EMS, paket cepat internasional, Pos Ekspor, Pos tercatat Internasioanl, paket biasa internasionaI , Pos udara Internasional, Pos Express, surat Pos biasa, paket pos, poskilat spesifik serta admail pos, buat barang hilang yang tidak membayar biaya jaminan ganti rugi ialah sebanyak 10x porto pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,00, sedangkan buat barang yang hilang dengan nilai jaminan ganti rugi artinya sebanyak aporisma 100% x nilai agunan ganti rugi barang yang hilang + (10 x prto pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,00) pada PT. pos indonesia (persero) pada pasal 5 keputusan direksi nomor 128 tahun 2016, dijelaskan bahwa ternyata tuntutan ganti rugi hanya bisa diajukan terhadap surat serta oaket yang terlambat, rusak serta hilang. Hal ini tak sinkron menggunakan pasal 28 yang menyatakan bahwa pengganti kerugian terhadap layanan pos mencakup kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan dan ketidaksesuaian antara yang dikirim dengan yang diterima atau tertukar.

b. Tanggung jawab pelaku bisnis atas kerusakan

PT . Pos buat layanan EMS, paket Cepat Internasional, Pos Ekspor, pos tercatat Internasional, Paket biasa Internasional, Pos Udara Internasional , Pos Express, surat pos biasa, Paket Pos, Pos kilat spesifik dan admail pos, buat barang yang tidak memiliki jaminan ganti rugi artinya 5x porto pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,00 jika kiriman / scrap diserahkan pada pengirim/ kuasanya, 10x porto pengiriman aporisma Rp. 1.000.000,00 jika pengirim/ kuasanya melepaskan hak atas kiriman / scrap. Buat barang yang mempunyai nilai jaminan ganti rugi, kerusakan akan diganti sebanyak aporisma 100% x nilai jaminan ganti rugi barang yang rusak + (10 x biaya pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00) jika pengiriman/ kuasanya melepaskan hak atas kiriman/ scrap.

Di JNE untuk layanan Super Speed, Pesona, YES, Reguler Service, JNE OKE, Jesika, Pelikan, JNE PIPO, JNE @Box, Diplomat Service, JNE trucking, dan PopBox akan diganti secara penuh nilai barang yang diasuransikan sedangkan buat yang belum diasuransikan nilai ganti ruginya sesuai konvensj JNE dengan konsumen.

c. TANGGUNG JAWAB PELAKU BISNIS ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG

Tentang keterlambatan barang, di PT Pos buat layanan EMS, Pket Cepat Internasional, Pos Ekspor, Pos Tercatat Internasional, Paket Biasa Internasional, Pos Udara Internasional, Pos Express, Surat Pos Biasa, Paket Pos, Pos Kilat, spesifik serta Admail pos akan diganti sebanyak satu kali porto pengiriman. JNE di layanan super Speed, Pesona, YES, Reguler Service, JNE OKE, Jesika, Pelikan, JNE PIPO, JNE @Box, Diplomat Service, JNE trucking serta PopBox pun diganti sebnayak ongkos kirim tetapi menggunakan pengajuan klaim terlebih dahulu. Perlunya undang- undang perlindungan konsumen tak lain sebab lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen.(Ristanti & Ariana, Jurnal Kertha Semaya vol.I no 1 2016).

Melihat pertanggung jawaban pihak JNE terhadap layanan- layanan diatas, hal ini telah sesuai sama pasal 7 alfabet g Undang- Undang perlindungan konsumen tentang kewajiban pelaku bisnis buat memberi kompensasi, ganti rugi dan/ penggantian jika barang serta jasa yang dikirim atau diterima atau dimanfaatkan tidak sinkron dengan perjanjian. Konsumen pun pula telah menerima haknya, sesuai pasal 4 alfabet h Undang- Undang perlindungan konsumen yang mengatur tentang hak konsumen yaitu hak buat menerima kompensasi, ganti rugi serta penggantian, bila barang serta jasa yang diterima tidak sinkron dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Melihat asal tanggung jawab baik PT Pos jugaa JNE diatas, bisa diketahui bahwa ganti rugi berupa penggantian ongkir dikarenakan barang terlambat hingga ditujuan telah dipenuhi sinkron kebijakan masing- masing.

Tapi pada hal keterlambatan ini ada kerugian immateriil mirip contoh masalah kado yang akan diberikan sang pengirim pada penerima terlambat dikirim sebagai akibatnya berkurang maknanya. Kerugian mirip ini kentara tidak bisa ditanggung baik oleh JNE juga PT.Pos sebab memang tidak diatur dalam kebijakan perusahaan.

Hal tersebut pun pula tidak diatur dalam KUHPerdato. Ganti rugi (scade vergoeding) dari pasal 1244, pasal 1235 serta pasal KUHPerdato terdiri berasal porto, rugi seta bunga.

Bentuk ganti rugi yang lazim dipergunakan ialah uang, pemulihan keadaan semula (innatural) serta embargo buat mengulang, jika hal tadi tidak ditepati bisa diperkuat dengan uang paksa, namun uang paksa buka aritinya bentuk atau wujud asal ganti rugi. Kerugian immateriil yang tidak bisa dievaluasi dengan uang dan bersifat tidak berwujud, contohnya, idealisme, moral, serta lain- lain, hal ini tidak diaturpada KUHPerdato tetapi diatur pada yurisprudensi serta hal tersebutjuga bisa diajukan menjadi tuntutan ganti rugi sesuai wujudnya. (Rahardjo, 2009).

2) BENTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN BILA TERJADI KETERLAMBATAN PADA PENGIRIMAN BARANG

Perlindungakonsumen yang dilakukan oleh pelaku bisnis telah bisa terlihat dari perjanjian yang dilakukan sang pelaku bisnis dengan konsumen itu sendiri. Sebuah model pada PT. Pos si perkara keterlambatan barang ada perkara konsumen atas nama Ranty mahardika Jhon yang mengirim barang melalui Pos menggunakan layanan Pos Express. Tertulis pada kontrak tertanggal 22 september 2018, kiriman seharusnya sudah tiba pada tujuab yaitu pada jakarta selatan pada keesok harinya yaitu tanggal 23 september , tetapi yang terjadi ialah kiriman tadi tidak tiba pada waktunya sebagai akibatnya Ranty mengalami kerugian immateriil yaitu tak bisa mengikuti tes sebagai karyawan di kementerian koperasi dan binsin.

Sesudah bertanya melalui cutomer service via telepon diarahkan buat mengajukan klaim ke pihak pos menggunakan mengisi formulir pengaduan secara online di website PT.Pos indonesia (Persero). Berdasarkan fakta cutomer service, pengajuan pengaduan seperti ini hanya akan mengubah kerugian sebanyak ongkir. Ongkir yang tak seberapa dibandingkan menghasilkan konsumen merasa percuma buat mengurus pengajuan klaim kepihak Pos sebab kerugaian imateriil seperti ini ternyata tidak docover sang PT. Pos. Hal ini ditimbulkan sebab besarnya tidak bisa ditaksir, tetapi buat ganti rugi materiil, PTPos mempunyai instrumen yang mengaur besaran ganti rugi yang bisa diberikan yaitu sebanyak 1 kali porto pengiriman. Hal ini yang jua buat JNE persoalan keterlambatan ini diganti kerugiannya sebanyak ongkir, tetapi menggunakan catatan pengirim wajib mengajukan klaim terlebih dahulu.

Keterlambatan pengiriman yang bisa diganti rugi itu saja keterlambatan yang ditimbulkan sang kelalaian karyawan. Jika terjadi Force majeure, pengiriman barang tak akan menerima ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan menjadi wanprestasi. Dikatakan wanprestasi sebab yang dilanggar merupakan perjanjian yang telah disepakati beserta. Ketidaksesuaian saat pengiriman barang yang telah diperjanjikan, maka hal ini telah cukup dikatakan wanprestasi. Penentuan apakah sesuatu keterlambatan pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan aturan ialah tentang ganti ruginya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi ialah telah dipengaruhi pada perjanjian yang disepakati sebelumnya. Mengutip hukum online (<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/perbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>, diakses 4 Mei 2018).

Buat pembuatan melawan hukum, diserahkan pada hakim buat menilai besarnya ganti rugi.

Keterlambatan dikatakan wanprestasi dari irit penulis artinya suatu hal yang sempurna sebab jelas dasar hukumnya artinya suatu kontrak antara pelaku bisnis serta konsumen. Dari berdasarkan Abdul R Saliman pada bukunya “ Esensi Hukum Usaha Indonesia (2004:15), wanprestasi ialah suatu pelaku dimana seorang tak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang sudah ditentukan pada perjanjian yang dirancang antara kreditur serta debitur, oleh sebab itu tidak sempurna jika persoalan keterlambatan barang ini diajukan penggantian kerugian secara immateriil sebab dikontrak tidak diatur hal-hal yang bersifat immateriil.

Hal ini berkaitan menggunakan terjaminnya keadilan bagi ke dua belah pihak. Dari keliru berasal enam prinsip dasar keadilan distributif Beauchamp dan Bowie yaitu jika seorang diberikan sinkron dengan hak, donasi serta jasanya. Seseorang pengirim berhak menerima barang yang ia kirimkan hingga tiba tepat waktu atas dasar donasi berupa ongkir yang diberikan. Kebalikannya pelaku bisnis mempunyai kewajiban buat memenuhi hak pengirim tersebut sinkron jasanya dan menerima hak pula berupa ongkir yang dibayarkan oleh pengirim sinkron menggunakan kontrak yang sudah disepakati sebelumnya.

Pemenuhan hak serta aplikasi kewajiban wajib dilaksanakan dengan itikad yang baik. Tetapi jika dikemudian hari ada kendala, pada hal ini terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen sudah mempunyai dasar aturan yang bertenaga buat memperoleh penggantian ganti rugi berasal pelaku bisnis. Proses penyelesaian konkurensi yang terjadi antara pelaku bisnis serta konsumen ini akan diselesaikan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Bila dibutuhkan maka bisa melibatkan BPSK menjadi penengah antara pelaku bisnis dan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga permanen muara terakhir jika ditaraf non litigasi tak menemui konvensu (Helmi, Jurnal Aturan Acara Perdata ADHAPER vol. 1 no 1 Januari ,2015).

Hal ini sinkron dengan ketentuan pada pasal 23 Undang- Undang no. 8 tahun 1999 perihal perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa “ pelaku bisnis yang menolak serta tidak memberi tanggapan dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen bisa digugat melalui bada penyelesaian konkurensi konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di kawasan kedudukan konsumen.” (Akhmaddhian & Agustiwi, Jurnal Unifikasi vol. 3 No 3 juli 2016).

PENUTUP

Konklusi yang bisa ditarik pada penelitian ini adalah:

- a) Tanggung jawab pelaku bisnis terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara menyampaikan ganti rugi sinkron dengan penjabaran kerugian berupa kehilangan barang, kerusakan barang serta keterlambatan pengiriman barang.
- b) Perlindungan hukum konsumen buat persoalan keterlambatan barang hanya mampu sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil sebab kerugiab tersebut dikelompokkan menjadi wanprestasi yang mana hanya mampu menerima ganti kerugian sinkron yang telah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Saliman, Abdul R.(2004) Esensi aturan bisnis. Jakarta: Kencana.

Soemitro, Ronny H.(1990). Metode penelitian aturan dan Jurimentri. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Akhmaddhian, Suwari &Agustiwi, Asri (2016). Perlindungan aturan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik diindonesia. Jurnal Unifikasi, Vol. 3 NO 3 juli), p.51

Holijah (2014). Pengintegrasian Urgensi serta keberadaan Tanggung jawab absolut produk barang cacat tersembunyi pelaku perjuangan dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen pada era globalisasi. Jurnal Dinamika aturan, Vol 14 (No 1), pp.176-188.

Helmi hanum R. (1015). Eksistensi Badan Penyelesaian konurensi konsumen pada memutuskan sangketa konsumen di indonesia. Jurnal hukum acara perdata ADHAPER, Vol.1 (no 1) p. 79.

- Masyur ,Ali, & Rahman, Irsan.(2015). Penegak hukum proteksi konsumen menjadi upaya perlindungan mutu produk nasional. Jurnal Pembaharuan hukum Vol. II no 1 januari – april), p.3 .
- Nangin, C (2017). Proteksi hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dampak pengiriman barang oleh perusahaan ekspidisi menurut UU nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen. Lex Crimen Vol. VI(No 4), pp 62-70.
- Parhusip, Marlina. Putro, Tri Sukirno & Setiawan, Deny. (2017). Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (jne) Tujuan Pekanbaru- Jakarta pada kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa, Vol.I (No. 1 september)p 3.
- Ristanti, A.A Sagung Istri & Ariana, I Gede Putra (2016). Aspek perlindungan hukum Terhadap Konsumen di Indonesia terkait cacat Tersembunyi Pada Produk minuman Botol. Jurnal Kertha Semaya Vol. I (No 1)p. 3.
- Wahyuningsih, S. (2013). Pengembangan layanan Jasa Pengiriman Pt. Pos indonesia buat kebutuhan rakyat pada Kota Bandung. Jurnal Penelitian Pos serta Informatika, Vol.III (No. 3 september), pp32-33.

Peraturan

Undang- Undang No 8 tahun 1999 tahun mengenai perlindungan konsumen

Undang –Undang nomor 38 tahun 2009 mengenai Pos

Keputusan Direksi PT.Pos Indonesia (persero) Nomor KD.11/DITRAKET/0217 mengenai perubahan pertama atas KD.128/DIRRATKET/0616 mengenai Jaminan Ganti Rugi Surat Dan Paket Dalam Negeri.

Wibsite

Online, Hukum (2018). Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi Sebagai Dasar Gugatan.

Retrieved From

<http://www.hukumonline.com-melawan-hukum-dan-3616/perbuatan-melawan-hukum-danwanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>.