

TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN BARANG MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Tina Sihotang¹

Universitas Pelita Bangsa

Joddy Mulyasetya Putra²

Universitas Pelita Bangsa

Alamat: Jl. Inspeksi Kalimalang No.9, Cibatu, Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530

Korespondensi penulis: tinasihotang272@gmail.com

Abstrak. *Damage to goods during the delivery process by freight forwarding service providers continues to cause losses to consumers and raises legal issues concerning the liability of business actors in providing compensation. As business actors, freight forwarding service providers are obligated to ensure the safety and security of goods throughout the delivery process, as stipulated in Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. However, in practice, limitations of liability through standard clauses and the refusal to provide compensation are still commonly found, resulting in the inadequate protection of consumers' rights. This study aims to analyze the legal responsibility of freight forwarding service providers for damage to consumers' goods based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and to examine the validity of standard clauses that limit or transfer the liability of business actors. This research employs a normative legal research method using both the statutory approach and the conceptual approach. The legal materials consist of primary, secondary, and tertiary legal sources, which are analyzed qualitatively using the deductive method. The results of this study indicate that freight forwarding service providers are legally responsible for compensating consumers for damage to goods resulting from their fault or negligence, as stipulated in Article 19 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Such liability may take the form of replacement of the damaged goods, reimbursement of shipping costs, or other forms of compensation in accordance with the applicable laws and regulations. Furthermore, standard clauses that limit or transfer the liability of business actors are contrary to Article 18 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and are therefore null and void by operation of law. Consumers who suffer losses may also resolve disputes through either non-litigation or litigation mechanisms in accordance with the applicable legal provisions*

Keywords: *Legal Responsibility, Freight Forwarding Service Providers, Damage to Goods, Consumer Protection*

Abstrak. Kerusakan barang selama proses pengiriman oleh penyedia jasa ekspedisi masih sering menimbulkan kerugian bagi konsumen dan memunculkan permasalahan mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi. Sebagai pelaku usaha, penyedia jasa ekspedisi memiliki kewajiban menjaga keamanan barang selama proses pengiriman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan pembatasan tanggung jawab melalui klausula baku maupun penolakan pemberian ganti rugi sehingga perlindungan hak konsumen belum sepenuhnya terpenuhi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi atas kerusakan barang milik konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta keabsahan klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif menggunakan metode deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia jasa ekspedisi bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan barang akibat kesalahan atau kelalaiannya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat berupa penggantian barang,

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN BARANG
MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

pengembalian biaya pengiriman, atau ganti rugi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga batal demi hukum. Konsumen yang mengalami kerugian juga dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi sesuai ketentuan yang berlaku

Kata Kunci : Tanggung Jawab Hukum, Penyedia Jasa Ekspedisi, Kerusakan Barang, Perlindungan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan kegiatan ekonomi karena konsumen memiliki kedudukan yang membutuhkan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam memperoleh barang dan/atau jasa. Negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, termasuk hak konsumen, sebagaimana tercermin dalam ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perlindungan tersebut semakin penting seiring dengan berkembangnya kegiatan perdagangan dan pelayanan jasa yang melibatkan konsumen secara langsung.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan terhadap pola perdagangan di Indonesia. Kegiatan jual beli yang sebelumnya dilakukan secara konvensional berkembang menjadi perdagangan elektronik (electronic commerce atau e-commerce), yang memungkinkan transaksi dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi karena proses pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman barang dapat dilakukan secara daring. Perkembangan perdagangan elektronik tersebut pada akhirnya meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman atau jasa ekspedisi sebagai pihak yang berperan dalam mendistribusikan barang dari pengirim kepada penerima (Badruzaman, D. B. D. 2025)

Penyedia jasa ekspedisi mempunyai kedudukan penting dalam menunjang kelancaran distribusi barang. Jasa ekspedisi tidak hanya memberikan kemudahan dalam pengiriman barang, tetapi juga menjadi salah satu bagian dari rangkaian kegiatan perdagangan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 74 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi menempatkan kegiatan jasa pengurusan transportasi sebagai bagian dari sistem distribusi barang yang mendukung kelancaran arus barang dari pengirim kepada penerima. Dengan demikian, penyedia jasa ekspedisi mempunyai peranan strategis dalam mendukung aktivitas perekonomian sekaligus mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pengiriman secara bertanggung jawab.

Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa ekspedisi pada dasarnya lahir dari adanya perjanjian. Konsumen menyerahkan barang kepada penyedia jasa untuk dikirimkan ke tempat tujuan tertentu dengan kewajiban membayar biaya pengiriman, sedangkan penyedia jasa mempunyai kewajiban melaksanakan pengiriman sesuai dengan kesepakatan. Dalam hubungan tersebut, masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Pihak pengangkut berkewajiban melaksanakan pengangkutan sampai ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pengguna jasa berkewajiban memenuhi biaya atau imbalan yang telah disepakati.

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN BARANG
MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Permasalahan muncul ketika barang yang diserahkan kepada konsumen atau penerima dalam keadaan rusak. Kerusakan barang selama proses pengiriman dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian atas nilai barang maupun kerugian lain yang timbul sebagai akibat tidak terpenuhinya prestasi penyedia jasa. Dalam kondisi demikian, timbul persoalan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab atas kerusakan tersebut. Kerusakan barang tidak selalu dapat langsung dibebankan kepada penyedia jasa ekspedisi karena perlu diperhatikan kondisi barang sebelum dikirim, cara pengemasan, informasi mengenai jenis dan karakteristik barang, kepatuhan konsumen terhadap prosedur pengiriman, serta proses penanganan barang selama berada dalam penguasaan penyedia jasa.

Permasalahan tanggung jawab tersebut menjadi penting karena penyedia jasa ekspedisi pada dasarnya mempunyai kewajiban untuk menjaga barang selama proses pengiriman. Apabila kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian penyedia jasa dalam melakukan penyortiran, pemindahan, penyimpanan, pengangkutan, atau penyerahan barang, maka terdapat dasar untuk membebankan pertanggungjawaban kepada penyedia jasa. Penelitian mengenai pertanggungjawaban perusahaan ekspediter juga menunjukkan bahwa kerusakan barang selama proses pengiriman dapat menimbulkan tanggung jawab keperdataan apabila kerusakan tersebut terjadi akibat kelalaian penyedia jasa (Halim, A. 2023).

Namun demikian, tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi tidak bersifat mutlak. Kerusakan dapat pula disebabkan oleh kesalahan konsumen, misalnya pengemasan barang yang tidak sesuai dengan karakteristik barang atau pemberian informasi yang tidak benar dan tidak lengkap mengenai barang yang dikirim. Oleh karena itu, penentuan pihak yang bertanggung jawab harus didasarkan pada hubungan sebab akibat antara tindakan atau kelalaian masing-masing pihak dengan kerusakan yang terjadi. Pendekatan tersebut diperlukan agar tanggung jawab hukum tidak dibebankan secara sepihak hanya berdasarkan keadaan bahwa konsumen menerima barang dalam kondisi rusak.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Di sisi lain, konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemanfaatan barang dan/atau jasa dan beritikad baik dalam melakukan transaksi (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2015)

Kewajiban penyedia jasa sebagai pelaku usaha secara khusus diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut antara lain mewajibkan pelaku usaha beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa, serta memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya, Pasal 19 UUPK mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian yang dialami konsumen.

Persoalan lain yang perlu diperhatikan adalah penggunaan klausula baku dalam hubungan antara konsumen dan penyedia jasa ekspedisi. Pada praktiknya, konsumen menggunakan jasa ekspedisi berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa sehingga ruang konsumen untuk melakukan negosiasi relatif terbatas. Dalam kondisi tersebut, Pasal 18 UUPK memberikan pembatasan terhadap pencantuman klausula baku yang dapat merugikan konsumen, termasuk klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, ketentuan mengenai batas maksimal ganti rugi, kewajiban pengemasan, jenis barang yang dapat dikirim, maupun penggunaan asuransi harus tetap dinilai berdasarkan ketentuan perlindungan konsumen (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015)

Selain tanggung jawab penyedia jasa, persoalan penting lainnya adalah upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian akibat kerusakan barang. Konsumen pada tahap awal dapat menyampaikan pengaduan kepada penyedia jasa untuk memperoleh penyelesaian dan ganti rugi. Apabila tidak tercapai penyelesaian, konsumen dapat melakukan musyawarah atau menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), baik melalui konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase. Konsumen juga mempunyai hak untuk menempuh penyelesaian melalui pengadilan apabila sengketa tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme di luar pengadilan (Shidara, 2016)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persoalan perlindungan konsumen dalam jasa ekspedisi telah banyak dikaji. Karina Widi Kusuma, Paramita Prananingtyas, dan Anggita Doramia Lumbanraja membahas perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi dalam hal terjadinya wanprestasi. Penelitian A. A. A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani membahas perlindungan konsumen dalam hal keterlambatan pengiriman, sedangkan Gea Ossita Sugito, Salim HS, dan Diangsa Wagian mengkaji perlindungan konsumen dalam ekspedisi e-commerce, termasuk persoalan keterlambatan dan kerusakan barang.

Meskipun penelitian mengenai jasa ekspedisi dan perlindungan konsumen telah dilakukan, penelitian terdahulu dalam skripsi ini pada umumnya lebih menitikberatkan pada kehilangan barang, perlindungan konsumen secara umum, wanprestasi, atau penyelesaian sengketa. Penelitian ini memiliki fokus yang lebih khusus, yaitu menganalisis tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi atas kerusakan barang milik konsumen dengan menghubungkan ketentuan hukum perjanjian, Pasal 7, Pasal 18, dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen untuk memperoleh perlindungan dan ganti rugi.

Dengan demikian, permasalahan penelitian tidak hanya berkaitan dengan apakah penyedia jasa ekspedisi wajib memberikan ganti rugi ketika barang mengalami kerusakan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana menentukan pihak yang bertanggung jawab berdasarkan penyebab kerusakan, bagaimana kedudukan klausula baku yang membatasi tanggung jawab penyedia jasa, serta bagaimana konsumen dapat memperoleh pemulihan hak melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Persoalan tersebut penting dikaji karena perlindungan konsumen harus memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen untuk memperoleh ganti rugi dan kepentingan penyedia

jasa untuk tidak dibebani tanggung jawab atas kerusakan yang bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi atas Kerusakan Barang Milik Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi atas kerusakan barang milik konsumen serta menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum dan pemenuhan hak atas ganti rugi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. KAJIAN TEORI

2.1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan teori yang digunakan untuk memberikan jaminan kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, serta sesuai dengan perjanjian. Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa (Az. Nasution, 2019). Perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga hak serta kewajiban masing-masing pihak dapat terlindungi secara adil.

2.2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum merupakan kewajiban yang dibebankan kepada subjek hukum untuk mempertanggungjawabkan akibat hukum yang timbul dari suatu perbuatan yang dilakukan. Menurut Hans Kelsen, seseorang dikatakan bertanggung jawab secara hukum apabila ia memikul sanksi atas perbuatan yang bertentangan dengan norma hukum yang berlaku (Hans Kelsen, 2018). Dengan demikian, tanggung jawab hukum selalu berkaitan dengan adanya kewajiban yang harus dipenuhi oleh subjek hukum terhadap pihak lain.

3.3. Teori Perjanjian

Perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi oleh masing-masing pihak. Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa ketika seseorang berjanji kepada orang lain atau ketika dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dalam hubungan antara konsumen dan penyedia jasa ekspedisi, perjanjian menjadi dasar lahirnya hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan jasa pengiriman barang (Subekti, 2014).

4.4. Klausul Baku

Klausula baku merupakan ketentuan atau syarat yang telah dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat konsumen. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, penggunaan klausula baku diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan tidak menghilangkan hak-hak konsumen. (Ahmadi Miru dan

Sutarman Yodo, 2021)Maka teori klausula baku digunakan untuk menganalisis keabsahan ketentuan yang dibuat oleh penyedia jasa ekspedisi mengenai pembatasan atau pengalihan tanggung jawab atas kerusakan barang milik konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer (UUD NRI 1945, KUHPerdara, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi jasa pengangkutan/ekspedisi), bahan hukum sekunder (buku, jurnal ilmiah, doktrin hukum, dan penelitian terdahulu), serta bahan hukum tersier (kamus dan ensiklopedia hukum). Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research). Seluruh bahan hukum dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis melalui penafsiran sistematik dan konseptual terhadap norma, teori, serta fakta terkait tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi atas kerusakan barang konsumen.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi atas Kerusakan Barang Milik Konsumen.

4.1.1. Hubungan Hukum Para Pihak

Hubungan hukum antara penyedia jasa ekspedisi dan konsumen terbentuk ketika konsumen menggunakan layanan pengiriman dan penyedia jasa menerima barang untuk dikirimkan ke tempat tujuan yang telah ditentukan. Hubungan tersebut merupakan hubungan perikatan yang lahir dari adanya kesepakatan mengenai penyelenggaraan jasa pengiriman. Dengan adanya hubungan tersebut, masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan serta ketentuan hukum yang berlaku (Junita, 2013). Penyedia jasa ekspedisi tidak hanya berkedudukan sebagai pihak yang menerima barang dari konsumen, tetapi juga mempunyai kewajiban untuk melaksanakan layanan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Sebaliknya, konsumen berkewajiban memberikan informasi yang benar mengenai barang yang dikirim, memenuhi persyaratan pengiriman, serta membayar biaya jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hubungan tersebut menunjukkan adanya kewajiban timbal balik antara konsumen dan penyedia jasa ekspedisi (Ani Yunita, 2022). Hubungan hukum tersebut juga berkaitan dengan ketentuan perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1338 KUHPerdara menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Oleh karena itu, penyedia jasa ekspedisi wajib melaksanakan prestasinya sesuai dengan isi perjanjian pengiriman barang. Apabila penyedia jasa lalai memenuhi kewajibannya sehingga mengakibatkan kerusakan barang, maka penyedia jasa dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan hukum perdata maupun ketentuan khusus

dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa ekspedisi tidak hanya didasarkan pada transaksi pembayaran jasa, tetapi melahirkan konsekuensi hukum berupa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Hubungan tersebut menjadi dasar untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan barang selama proses pengiriman.

4.1.2 Penyebab Kerusakan dan Penentuan Pihak yang Bertanggung Jawab

Kerusakan barang dalam proses pengiriman tidak dapat secara otomatis dibebankan kepada penyedia jasa ekspedisi hanya karena barang diterima konsumen dalam keadaan rusak. Penentuan pihak yang bertanggung jawab harus dilakukan dengan melihat penyebab kerusakan dan kewajiban masing-masing pihak selama proses pengiriman. Faktor penyebab kerusakan dapat berasal dari kondisi dan karakteristik barang, pengemasan, informasi yang diberikan konsumen, ketidakpatuhan terhadap prosedur pengiriman, penanganan barang oleh penyedia jasa ekspedisi, maupun faktor lain yang mempunyai hubungan dengan terjadinya kerusakan (Muhammad Hasanuz, 2023). Dalam proses pengiriman, kesalahan penyedia jasa ekspedisi dapat terjadi apabila penyedia jasa tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya sehingga menyebabkan barang mengalami kerusakan. Kesalahan tersebut dapat berupa kelalaian dalam proses penyortiran, pemindahan, penyimpanan, pengangkutan, maupun penyerahan barang kepada penerima. Maka dalam menentukan adanya kesalahan penyedia jasa, perlu diperhatikan kondisi barang ketika diterima oleh ekspedisi, kelayakan kemasan, prosedur penanganan, serta kondisi barang selama berada dalam penguasaan penyedia jasa (Maria Cecilia Nugroho, 2024). Kerusakan barang juga dapat disebabkan oleh kesalahan konsumen. Salah satu bentuknya adalah pengemasan barang yang tidak sesuai dengan karakteristik barang. Barang yang mudah pecah, rentan terhadap benturan, atau membutuhkan perlindungan tertentu harus dikemas secara memadai. Apabila konsumen melakukan pengemasan sendiri dan kemasan tersebut tidak memberikan perlindungan yang cukup sehingga menyebabkan kerusakan, maka kesalahan konsumen perlu dipertimbangkan dalam menentukan tanggung jawab. Selain masalah pengemasan, kesalahan konsumen juga dapat berupa pemberian informasi yang tidak benar atau tidak lengkap mengenai barang yang dikirim. Informasi mengenai karakteristik barang menjadi penting karena menentukan bagaimana barang tersebut harus ditangani selama proses pengiriman.

Tanggung jawab tidak dapat dibebankan hanya berdasarkan posisi konsumen sebagai pihak yang mengalami kerugian, tetapi harus didasarkan pada hubungan sebab akibat antara tindakan atau kelalaian masing-masing pihak dengan kerusakan barang. Berdasarkan analisis tersebut, penentuan pihak yang bertanggung jawab harus dilakukan secara objektif. Apabila kerusakan terbukti terjadi akibat kesalahan atau kelalaian penyedia jasa selama barang berada dalam penguasaannya, maka terdapat dasar untuk membebaskan tanggung jawab kepada penyedia jasa. Sebaliknya, apabila kerusakan terbukti disebabkan oleh kondisi barang, pengemasan yang tidak memadai, informasi yang tidak benar, atau tindakan konsumen lainnya yang mempunyai hubungan langsung

dengan kerusakan, maka keadaan tersebut harus dipertimbangkan dalam menentukan tanggung jawab.

4.1.3 Dasar Hukum Tanggung Jawab Berdasarkan Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan tersebut mempunyai relevansi langsung terhadap kegiatan jasa ekspedisi karena penyedia jasa berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian dan menjaga barang yang telah dipercayakan oleh konsumen. Apabila barang diserahkan kepada penyedia jasa dalam kondisi baik, dikemas secara layak, dan informasi mengenai barang telah diberikan dengan benar, tetapi kemudian barang mengalami kerusakan selama berada dalam penguasaan penyedia jasa, maka kondisi tersebut dapat menjadi dasar untuk meminta pertanggungjawaban penyedia jasa. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan tersebut menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban apabila kerusakan barang terjadi akibat kesalahan atau kelalaian penyedia jasa. Namun, tanggung jawab penyedia jasa tidak berarti bahwa setiap kerusakan harus selalu menjadi tanggung jawab perusahaan ekspedisi. Pasal 19 ayat (5) UUPK memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa kesalahan yang menyebabkan kerugian merupakan kesalahan konsumen.

Dengan demikian, pertanggungjawaban penyedia jasa harus tetap mempertimbangkan penyebab kerusakan dan kesalahan masing-masing pihak. Berdasarkan ketentuan tersebut, tanggung jawab penyedia jasa ekspedisi dalam penelitian ini bersifat kondisional, yaitu bergantung pada penyebab kerusakan dan pembuktian mengenai pihak yang melakukan kesalahan. Apabila kesalahan berasal dari penyedia jasa, konsumen berhak memperoleh pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan hukum. Sebaliknya, apabila kerusakan terbukti disebabkan oleh konsumen, keadaan tersebut dapat menjadi dasar untuk membatasi atau mengecualikan tanggung jawab penyedia jasa (Komang Gede Dipayana, 2023). Dengan demikian, Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK memberikan dasar normatif yang kuat bagi konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan barang, tetapi penerapannya tetap harus dikaitkan dengan fakta mengenai penyebab kerusakan, kewajiban para pihak, dan hubungan sebab akibat antara kesalahan dengan kerugian.

4.1.4 Klausula Baku Berdasarkan Pasal 18 UUPK

Dalam praktik jasa ekspedisi, hubungan antara konsumen dan penyedia jasa pada umumnya menggunakan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh perusahaan. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen memiliki ruang yang terbatas untuk melakukan negosiasi terhadap isi ketentuan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Oleh karena itu, penggunaan klausula baku harus tetap tunduk pada ketentuan perlindungan konsumen. Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku tertentu yang merugikan konsumen, termasuk klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Ketentuan tersebut dimaksudkan untuk mencegah pelaku usaha menggunakan posisi yang lebih kuat untuk menghilangkan hak konsumen atas perlindungan dan ganti rugi. Dalam jasa ekspedisi, klausula baku dapat berkaitan dengan batas maksimal ganti rugi, jenis barang yang tidak diperbolehkan dikirim, kewajiban pengemasan, maupun ketentuan mengenai penggunaan asuransi. Keberadaan klausula tersebut tidak dapat secara otomatis digunakan sebagai dasar untuk membebaskan penyedia jasa dari seluruh tanggung jawab atas kerusakan barang.

Menurut analisis penulis, ketentuan mengenai batas ganti rugi harus dilihat secara proporsional. Apabila batas ganti rugi merupakan bagian dari kesepakatan yang sah dan konsumen telah memperoleh informasi yang jelas mengenai ketentuan tersebut sebelum menggunakan jasa, maka ketentuan tersebut dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan besarnya ganti rugi. Namun, apabila ketentuan tersebut digunakan untuk menghilangkan tanggung jawab penyedia jasa atas kesalahan atau kelalaiannya sendiri, maka ketentuan tersebut harus diuji berdasarkan Pasal 18 UUPK. Pandangan tersebut sejalan dengan pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa penggunaan klausula baku dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha tidak dapat dilepaskan dari prinsip perlindungan terhadap konsumen. Pembatasan tanggung jawab yang dituangkan dalam klausula baku tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan kepada konsumen (Ahmad Miru 2015). Dengan demikian, klausula baku dalam perjanjian jasa ekspedisi tidak dapat dijadikan sarana untuk menghapus tanggung jawab penyedia jasa apabila kerusakan barang terbukti disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Perlindungan terhadap konsumen tetap harus menjadi dasar dalam menilai keberlakuan klausula tersebut.

4.1.5 Bentuk Ganti Rugi

Ganti rugi merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh penyedia jasa ekspedisi apabila kerusakan barang terbukti terjadi akibat kesalahan atau kelalaian penyedia jasa. Pemberian ganti rugi bertujuan memulihkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan kondisi yang seharusnya (Agustin Rohi Riwu, 2025). Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks jasa ekspedisi, bentuk ganti rugi yang paling relevan terhadap kerusakan barang adalah penggantian barang atau pembayaran sejumlah nilai kerugian yang diderita konsumen. Besarnya ganti rugi tidak selalu sama dalam setiap kasus. Penentuannya perlu memperhatikan kondisi barang, tingkat kerusakan, nilai barang, jenis layanan pengiriman, serta ketentuan yang telah disepakati antara konsumen dan penyedia jasa. Penelitian mengenai pertanggungjawaban

J&T Express juga menunjukkan adanya ketentuan mengenai batas maksimal ganti rugi, khususnya apabila konsumen tidak menggunakan layanan tambahan atau tidak melakukan deklarasi nilai barang. (Komang Gede Dipayana, 2023).

Meskipun demikian, batasan ganti rugi tersebut tetap harus ditempatkan dalam kerangka perlindungan konsumen. Pelaku usaha tidak dapat menggunakan klausula baku secara sepihak untuk menghilangkan seluruh tanggung jawabnya. Pasal 18 UUPK melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku tertentu yang pada pokoknya menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Dalam hal terjadi kerusakan barang, konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyedia jasa apabila dapat menunjukkan adanya kerugian dan dasar pertanggungjawaban penyedia jasa. Sebaliknya, penyedia jasa mempunyai kesempatan untuk menunjukkan bahwa kerusakan bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya, termasuk apabila terdapat bukti bahwa kerusakan terjadi karena kesalahan konsumen. Dengan demikian, pemberian ganti rugi atas kerusakan barang harus didasarkan pada penyebab kerusakan, bentuk kerugian, kesalahan masing-masing pihak, dan ketentuan hukum yang berlaku.

4.2. Upaya Hukum Konsumen atas Kerusakan Barang

4.2.1 Pengaduan kepada Penyedia Jasa Ekspedisi

Apabila konsumen menerima barang dalam keadaan rusak dan menilai bahwa kerusakan tersebut terjadi selama proses pengiriman, langkah awal yang dapat ditempuh adalah menyampaikan pengaduan kepada penyedia jasa ekspedisi. Pengaduan merupakan bentuk penyampaian keberatan konsumen atas pelayanan yang diterimanya sekaligus upaya untuk memperoleh penyelesaian atas kerugian yang dialami. Pengaduan dapat disampaikan melalui kantor atau gerai penyedia jasa, layanan pelanggan, maupun sarana pengaduan lain yang disediakan oleh perusahaan. Pengaduan sebaiknya disertai bukti yang dapat menunjukkan kondisi barang dan proses pengirimannya, seperti resi pengiriman, bukti pembayaran, foto atau video kondisi barang sebelum dan sesudah pengiriman apabila tersedia, foto kemasan, serta bukti komunikasi dengan pihak ekspedisi. Kelengkapan bukti tersebut penting karena dapat membantu penyedia jasa melakukan pemeriksaan terhadap penyebab kerusakan dan menentukan bentuk penyelesaian yang dapat diberikan kepada konsumen. Penyampaian pengaduan kepada penyedia jasa juga berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi dan pelayanan yang benar serta memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam proses pengaduan, penyedia jasa ekspedisi perlu melakukan pemeriksaan terhadap laporan konsumen dengan memperhatikan kondisi barang ketika diterima, kondisi kemasan, informasi mengenai barang, serta proses penanganan selama pengiriman. Pemeriksaan tersebut diperlukan karena kerusakan barang tidak selalu disebabkan oleh penyedia jasa. Apabila berdasarkan pemeriksaan ditemukan bahwa kerusakan disebabkan oleh kesalahan penyedia jasa, maka penyedia jasa dapat memberikan penyelesaian berupa penggantian kerugian sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, apabila ditemukan bahwa kerusakan disebabkan oleh kesalahan konsumen, keadaan tersebut perlu dipertimbangkan dalam menentukan hasil pengaduan. Penyelesaian melalui pengaduan langsung pada dasarnya merupakan langkah awal yang bersifat non-litigasi, karena konsumen dan penyedia jasa berusaha menyelesaikan permasalahan tanpa terlebih dahulu mengajukannya kepada lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menempuh penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Apabila pengaduan dapat diselesaikan dengan baik, konsumen dapat memperoleh ganti rugi atau bentuk penyelesaian lain yang disepakati tanpa harus melanjutkan sengketa ke lembaga lain. Namun, apabila pengaduan tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan atau penyedia jasa menolak memberikan pertanggungjawaban, konsumen tetap mempunyai hak untuk menempuh mekanisme penyelesaian sengketa berikutnya sesuai dengan Pasal 45 UUPK.

4.2.2 Musyawarah/Negosiasi

Apabila pengaduan awal tidak membuahkan hasil, konsumen dan penyedia jasa ekspedisi dapat menempuh musyawarah sebagai bentuk penyelesaian sengketa non-litigasi. Musyawarah menjadi sarana untuk mendiskusikan penyebab kerusakan, besaran kerugian, dan wujud kompensasi (seperti pengembalian uang atau penggantian barang) tanpa melalui prosedur formal lembaga peradilan. Landasan hukum mekanisme ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan pencapaian kesepakatan atas bentuk dan besarnya ganti rugi. Proses musyawarah menuntut transparansi bukti dari kedua belah pihak: konsumen menyerahkan bukti kerusakan barang, sementara penyedia jasa menyampaikan hasil evaluasi internal proses pengiriman. Musyawarah menawarkan keunggulan berupa proses yang cepat, sederhana, hemat biaya, dan memberikan kepastian hukum secara damai (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo). Apabila musyawarah berhasil, kesepakatan yang mengikat dibuat; namun jika gagal, konsumen dapat melanjutkan upaya hukum non-litigasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan.

4.2.3 Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi sarana non-litigasi utama bagi konsumen yang dirugikan oleh penyedia jasa ekspedisi. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) dan (2) UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen berhak memilih mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara sukarela. Sesuai Pasal 52 UUPK, BPSK berwenang menerima pengaduan, memeriksa sengketa, dan memfasilitasi penyelesaian melalui tiga metode: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase (Nasution, A. 2014). Dalam prosesnya, konsumen wajib melampirkan alat bukti—seperti resi, bukti bayar, dokumentasi kerusakan, dan riwayat komunikasi—guna membuktikan kausalitas antara kerusakan barang dengan kelalaian penyedia jasa. Kewajiban ganti rugi ekspedisi ini merujuk pada Pasal 31 ayat (1) UU No. 38/2009 tentang Pos.¹⁶ Namun, tanggung jawab tersebut tidak bersifat otomatis karena Pasal 31 UU Pos juga memuat klausula pengecualian, seperti kerusakan akibat sifat/cacat

bawaan barang atau kelalaian konsumen. Oleh karena itu, BPSK berperan penting memeriksa penyebab kerusakan secara objektif untuk memberikan kepastian hukum tanpa harus langsung menempuh jalur pengadilan.

4.2.4 Penyelesaian melalui Pengadilan

Konsumen dapat menempuh jalur pengadilan (litigasi) apabila penyelesaian internal maupun non-litigasi tidak membuahkan kesepakatan (Nugraha, I. G., & Arya, M. 2025). Landasan hukum gugatan konsumen diatur dalam Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 19 UUPK mengenai hak menggugat dan kewajiban ganti rugi pelaku usaha, yang diperkuat secara spesifik oleh Pasal 28 jo. Pasal 31 ayat (1) UU Pos terkait kewajiban indemnifikasi atas kesalahan atau kelalaian penyelenggara. Untuk mengajukan gugatan, konsumen wajib membuktikan hubungan hukum (via resi, bukti bayar) serta hubungan kausalitas antara kelalaian ekspedisi dengan kerusakan barang melalui alat bukti seperti dokumentasi kondisi fisik, rekaman komunikasi, dan bukti transaksi (Ramli, D. P. 2021). Kendati demikian, tanggung jawab ekspedisi tidak mutlak; Pasal 31 ayat (2) dan (4) UU Pos mengecualikan pertanggungjawaban apabila kerusakan dipicu *force majeure*, sifat bawaan barang, atau kelalaian konsumen.

Ganti rugi dapat berwujud pengembalian uang, penggantian unit setara, atau kompensasi relevan (Pasal 19 ayat 2 UUPK). Sesuai Pasal 45 ayat (2) UUPK, jalur peradilan bersifat opsional-sukarela, yang juga berfungsi sebagai sarana pengajuan keberatan atas putusan arbitrase BPSK berdasarkan PERMA No. 1/2006. Keberhasilan gugatan ini sepenuhnya bergantung pada kekuatan pembuktian atas kerugian dan kelalaian penyedia jasa.

4.2.5 Perlindungan dan Pemulihan Hak Konsumen

Konsumen memiliki perlindungan hukum yang luas atas kerusakan barang pengiriman, mencakup hak ganti rugi dan akses penyelesaian sengketa jika penyedia jasa wanprestasi (Setiawan, R. 2017). Hubungan hukum kedua pihak bersumber dari perjanjian jasa pengiriman, di mana ketidakpatuhan terhadap kesepakatan menimbulkan akibat hukum (Sasmitha, M. D. 2025). Tanggung jawab ganti rugi oleh penyedia jasa tidak bersifat otomatis, melainkan berbasis pembuktian kesalahan atau kelalaian selama proses pengiriman (UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Tanggung jawab ini dapat dikecualikan apabila kerusakan disebabkan oleh *force majeure*, sifat barang, atau kelalaian konsumen. Apabila komplain awal tidak diakomodasi, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa bertahap, mulai dari musyawarah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hingga pengadilan guna memperoleh pemulihan hak yang adil.

5. KESIMPULAN

Pertama, tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi atas kerusakan barang konsumen bersifat tidak mutlak (*limited liability*), bergantung pada pembuktian kausalitas dan alokasi kesalahan para pihak. Berdasarkan UU No. 8/1999 (UUPK) dan UU No. 38/2009 (UU Pos), penyedia jasa wajib memberikan ganti rugi (berupa dana, barang pengganti, atau kompensasi setara) jika kerusakan terbukti akibat kelalaiannya selama proses pengiriman. Sebaliknya, tanggung jawab tersebut dapat dibatasi atau

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN BARANG
MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

dikecualikan apabila kerusakan bersumber dari kesalahan konsumen (seperti packing tidak standar atau data barang yang tidak akurat). Selain itu, pencantuman klausula baku dalam perjanjian pengiriman tidak dapat menghapuskan atau mengalihkan tanggung jawab penyedia jasa secara sepihak (Pasal 18 UUPK). Kedua, konsumen yang dirugikan dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa baik secara non-litigasi maupun litigasi. Jalur non-litigasi diawali dengan pengaduan langsung dan musyawarah/negosiasi dengan pelaku usaha, atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) via mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Apabila jalur luar pengadilan tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan (litigasi). Pemulihan hak konsumen dinilai berdasarkan pembuktian kerugian, kesalahan para pihak, serta adanya hubungan sebab-akibat antara tindakan penyedia jasa dan timbulnya kerusakan

DAFTAR PUSTAKA

- Junita Simamora, “Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang,” *Unnes Law Journal*, Vol. 2 No. 2, 2013, hlm. 123–128
- Ani Yunita, Anisa Ferunika, Nugraheni Indrawati, dan Fathur Mochammad, “Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspektif Hukum Perdagangan,” *Media of Law and Sharia*, Vol. 4 No. 1, 2022.
- Muhammad Hasanuz Zacky, Agam Sulaksono, dan Hariadi Sasongko, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Kerusakan Barang dalam Pelaksanaan Pengangkutan Barang melalui Darat pada Perusahaan Ekspedisi,” *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum*, Vol. 6 No. 1, 2023
- Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi, “Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 5 No. 4, 2024.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm. 118.
- Agustin Rohi Riwu, “Tanggung Jawab atas Kerusakan Barang yang Dikirim Menggunakan Ekspedisi,” *Jurnal Hukum Ius Publicum*, Vol. 6 No. 1, 2025.
- Komang Gede Dipayana, I Nyoman Gede Sugiarta, dan Ni Made Puspasutari Ujianti, “Pertanggungjawaban J&T Express atas Kerusakan Barang Selama Expedisi,” *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 5 No. 2, 2023
- Ainun, A., Khalid, H., & Samma, R. (2023). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Elektronik*. *Journal of Lex Theory*.
- Angeline, A., & Gunadi, A. (2023). *Analisa akibat hukum wanprestasi dalam perjanjian sewa menyewa tanah dan bangunan*. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Arismunandar, A., & Abustan. (2025). *Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions*. *Jurnal Hukum Sehasen*.
- Badruzaman, D. B. D. (2025). *Legal Review of Consumer Protection in E-Commerce Transactions in Indonesia*. *Equality Journal of Law and Justice*.
- C. C. Hanez, S. L. Laila, & M. D. K. Wati. (2023). *Actions Under the Law in Internet Agreements*. *International Journal of Social Science and Education Research Studies*.
- D. A. L. Simanungkalit dan S. N. Amaliah, “Analisis Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online,” *Jurnal Ekonomi*, 2023.

- Fista, Y. L., Simatupang, A. P., & Harahap, A. M. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- Halim, A. (2023). Tanggung jawab penyedia platform e-commerce dalam melindungi transaksi jual beli melalui platform e-commerce.
- Ismail, I. (2025). Tanggung Jawab E-Commerce atas Wanprestasi Akibat Bug Sistem. *Iuris Studia*.
- Nugraha, I. G., & Arya, M. (2025). Tanggung Jawab Perdata dalam Wanprestasi E-Commerce.
- Pendang, S. R. (2025). Doctrine of Unlawful Acts in E-Commerce. *Journal of Law and Economics*.
- Pramudito, M. (2025). Breach of Contract in Online Sales. *Legal Frontier*.
- Rahmana, D. M., & Suparto, S. (2019). Consumer Protection in E-Commerce. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*.
- Ramli, D. P. (2021). Keabsahan kontrak elektronik dalam perspektif hukum perdata Indonesia. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*.
- Safitra, K. M., Sulistiyono, A., & Suryono, A. (2020). Keputusan hukum terhadap tindakan wanprestasi. *Prosiding Kenotariatan UNS*.
- Samiyono, S., & Khairiyati, F. (2025). Breach of Contract in E-Commerce Transactions. *Journal of Indonesia Law and Policy Review*.
- Saputra, R. (2015). Force majeure (overmacht) dalam hukum kontrak Indonesia. *Veritas et Justitia*.
- Sasmitha, M. D. (2025). Legal Responsibility in Online Sales Agreements. *Journal of Social Research*.
- Setyawati, D., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*.
- Sinaga, N. A. (2018). *Asas Kebebasan Berkontrak*. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*.
- Simanungkalit, D. A. L., Amaliah, S. N., Andriyani, A. Z., & Tarina, D. D. Y. (2023). Analisis yuridis wanprestasi atas perjanjian jual beli online. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*.
- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2014.
- Badrulzaman, Mariam Darus. 1996. KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan. Bandung: Alumni.
- Fuady, Munir. 2013. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Halim, A. (2018). *Hukum perdata Indonesia: Tanggung jawab hukum dalam hubungan keperdataan*. Jakarta: Kencana.
- Harahap, M. Yahya. 2014. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- .Makarim, E. (2019). *Kompendium hukum telematika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA JASA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN BARANG
MILIK KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

- Nasution, A. (2014). Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Setiawan, R. 2017. Pokok-Pokok Hukum Perikatan. Bandung: Bina Cipta.
- Shidara. 2016. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2010. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Subekti, R. 2014. Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan UU ITE.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua UU ITE.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik