



Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Alvarendra Ataya Anas Dengan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) (Analisa Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021)

Ganesti Gebryella Manullang¹, Dedi Harianto², Aflah³

^{1,2,3} Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: ¹ganesty.gebryella@gmail.com, ²dedifhusu@yahoo.co.id, ³aflah@usu.ac.id

Abstract

The implementation of goods delivery carried out by PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) as a provider of goods delivery services does not always run smoothly. As happened in BPSK Bekasi City Decision No. 011/REG/BPSK-BKS/2020, The formulation of the problems in this journal, namely how is the regulation of consumer dispute resolution in goods delivery service disputes in Indonesia, how is the responsibility of the goods delivery service business actor for consumer losses due to negligence that occurs in the goods delivery service business in Supreme Court Decision No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, and how is the analysis of considerations and judges' decisions related to the settlement of consumer disputes between Alvarendra Ataya Anas and PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) in Supreme Court Decision No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021. The method used in writing this journal is the normative juridical method, namely library legal research, the nature of the research used is descriptive and analytical. The form of responsibility of PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) for consumer losses in BPSK Bekasi City Decision No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 is in the form of administrative sanctions given to PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) in the amount of Rp1,000,000.00 (one million rupiah). BPSK Bekasi City Decision No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 is in accordance with the applicable legal provisions.

Keywords: Consumer; Dispute; Settlement.

Abstrak

Pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku pihak penyedia jasa pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus. Seperti halnya yang terjadi dalam Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020. Rumusan masalah dalam jurnal ini, yaitu bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen pada sengketa jasa pengiriman barang di Indonesia, bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen akibat kelalaian yang terjadi dalam usaha jasa pengiriman barang pada Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, bagaimana analisis pertimbangan serta putusan hakim terkait penyelesaian sengketa konsumen antara Alvarendra Ataya Anas dengan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) pada Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021. Metode yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode yuridis normatif, sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Bentuk pertanggungjawaban PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) terhadap kerugian konsumen pada Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 adalah berupa pemberian sanksi administratif yang diberikan kepada PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (Satu juta rupiah). Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kata kunci: Konsumen; Penyelesaian; Sengketa.

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang merupakan jasa yang sangat dibutuhkan, apalagi di era yang serba canggih ini. Jasa pengiriman barang bisa menjadi solusi bagi yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirim barang. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat-tempat dimana daerah tersebut tidak dapat dijangkau oleh para pengguna jasa pengiriman barang itu sendiri.¹

Pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tidak selalu berjalan mulus, tentunya terjadi kesalahan dan kelalaian dalam pengiriman barang tersebut, seperti barang tertukar, barang rusak, barang terlambat sampai di alamat tujuan, dan lain sebagainya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kesalahan yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang tentunya menimbulkan kerugian bagi konsumen yang mengirimkan barang tersebut karena telah mengeluarkan biaya tertentu untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya diterimanya.²

Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan *“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”*.³ Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen memiliki ciri tersendiri. Sejak awal, para pihak yang bersengketa, khususnya pihak konsumen, dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui berbagai lingkungan peradilan, seperti pengadilan umum atau konsumen memilih penyelesaian di luar pengadilan.⁴

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.⁵

Konsumen yang memiliki masalah dengan proses pengiriman, terutama keterlambatan pengiriman barang dapat mengalami kerugian materiil maupun imateriil. Dalam hal ini, konsumen harus mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak konsumen atas ganti rugi.⁶ Konsumen membutuhkan

¹ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang,” *Jurnal Law Reform* 14, no. 2 (September 2018): 152.

² Putra and Rudy, “Tanggung Jawab Penyedia Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Atas Keterlambatan Barang Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Tiki JNE Cabang Buruan Gianyar),” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 8 (July 2019): 3.

³ DPR RI, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (1999), https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf.

⁴ Ahmad Yani and Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia, 2011).

⁵ Andi Riyanto, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan TIKI Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)” (Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

⁶ Musyafah, Khasna, and Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang.”

jaminan bahwa jika barang tidak dikirim tepat waktu, mereka berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.⁷

Seperti halnya kasus dalam Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 yang terjadi antara Muhammad Anas, RA. dengan PT Citra Van Titipan Kilat, Muhammad Anas, RA., yang mengaku sebagai ayah dari Alvarendra Ataya Anas selaku penerima barang kiriman dari konsumen (customer) TIKI atas nama Sulfahmi yang mengirimkan barang berisi makanan kering melalui Gerai TIKI Sudiang Makassar mengajukan klaim/komplain kepada PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) terkait adanya perbedaan biaya, berat timbangan barang kiriman, dan adanya perbedaan jenis layanan produk yang tidak diketahui oleh Muhammad Anas, RA. PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) menemukan fakta yang bertugas dan melayani konsumen Sulfahmi adalah Emi Wati selaku mantan karyawan Gerai TIKI Sudiang Makassar yang telah melanggar SOP TIKI dengan cara mengubah jenis layanan produk yang semula ONS Resi Nomor: 030197328258 menjadi REG Resi Nomor: 030197328281, mengganti berat kiriman barang yang semula 5 kg (Lima kilogram) menjadi 4.2 kg (Empat koma dua kilogram), mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp225.000,00 (Dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp112.000,00 (Seratus dua belas ribu rupiah).

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, melalui artikel ini penulis hendak meneliti tentang bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen pada sengketa jasa pengiriman barang di Indonesia, bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen akibat kelalaian yang terjadi dalam usaha jasa pengiriman barang pada Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, serta analisa putusan hakim terkait penyelesaian sengketa konsumen antara Alvarendra Ataya Anas dengan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) pada Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan analisis (*analytical approach*). Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library research*) dimana pengumpulan data-data melalui literatur berupa buku-buku baik koleksi pribadi maupun dari perpustakaan, artikel-artikel baik yang diambil dari media cetak maupun media elektronik, dan dokumen-dokumen pemerintah termasuk peraturan perundang-undangan.

⁷ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Medika, 2015).

Hasil dan Pembahasan

1. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia

Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen dimaksudkan sebagai “*Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.⁸ Cakupan perlindungan konsumen dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perlindungan terhadap potensi penyerahan barang atau jasa kepada konsumen yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau melanggar hukum. Ini melibatkan kekhawatiran seperti penggunaan bahan baku, metode manufaktur, sistem distribusi, desain produk, dan sebagainya, dan apakah sesuai dengan standar keselamatan dan keamanan konsumen atau tidak. Juga, bagaimana kompensasi konsumen jika mereka mengalami kerugian akibat menggunakan atau memakan produk yang tidak tepat.
- b. Konsumen dilindungi dari perlakuan yang tidak adil. Ini termasuk masalah seperti promosi dan iklan, standar kontrak, penetapan harga, dukungan purna jual, dan sebagainya. Ini berkaitan dengan bagaimana produsen membuat dan mendistribusikan produk mereka.⁹

Dengan demikian, undang-undang perlindungan konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha, serta tata cara mempertahankan hak tersebut dan melaksanakan kewajiban tersebut.¹⁰ Ruang lingkup Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang begitu luas, tidak menutup kemungkinan akan ada bidang-bidang hukum baru yang memiliki ikatan yang kuat dengannya. Hukum perlindungan konsumen berkaitan dengan hukum perdata dalam hal ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk yang telah digunakannya, namun bukan berarti perlindungan hukum konsumen hanya menyangkut hukum perdata karena ada juga aspek hukum perlindungan konsumen yang menyangkut hukum publik, khususnya Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara.¹¹

Adapun mengenai pengertian dari sengketa konsumen itu sendiri menurut Menteri perindustrian dan Perdagangan dalam Surat Keputusan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah: “Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”.

Proses perselisihan terjadi ketika tidak ada titik temu antara para pihak yang bersengketa. Dua pihak yang mempunyai pendirian/pendapat yang berbeda dapat mengarah kepada situasi sengketa. Hal ini dapat menimbulkan konflik terbuka, dimana seseorang harus menghadapi situasi rumit yang mengandung ketidakpastian. Seseorang tidak akan mengungkapkan pendapat yang mengakibatkan konflik terbuka karena potensi konsekuensi yang tidak menyenangkan.¹²

Sengketa konsumen dapat timbul dari dua sumber, yaitu:

- a. Pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban hukumnya sebagaimana yang dituangkan dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha tidak mengindahkan

⁸ DPR RI, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 7-8

¹⁰ Janus Sidabalok., *Ibid.*, hlm. 37

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000).

¹² Suyud Margono, *ADR Dan Arbitrase Proses Pelembagaan Dan Aspek Hukum* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004).

ketentuan undang-undang yang mengatur kewajibannya sebagai pelaku usaha dan batasan-batasan yang dikenakan kepadanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini disebut sebagai sengketa hukum.

- b. Pelaku usaha atau pelanggan Tidak Mematuhi Isi Perjanjian. Artinya baik pelaku usaha maupun konsumen tidak dapat memenuhi kewajibannya berdasarkan kontrak atau perjanjian yang dibuat diantara mereka. Perselisihan seperti ini disebut sebagai perselisihan kontrak.¹³

Sengketa konsumen, seperti halnya semua sengketa hukum, harus diselesaikan sedemikian rupa sehingga terjalin hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen dan pulihnya hak masing-masing pihak.¹⁴ Penyelesaian sengketa konsumen terdapat dalam Pasal 45 ayat Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- a. *Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.*
- b. *Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.*
- c. *Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.*
- d. *Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.*¹⁵

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan metode penyelesaian sengketa yang paling lama dan lazim digunakan dalam penyelesaian sengketa, baik sengketa yang bersifat publik maupun yang bersifat privat. Metode penyelesaian melalui jalur litigasi merupakan solusi yang tepat untuk sengketa yang lebih menekankan pada kepastian hukum. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak.¹⁶

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan banyak dikritik, tidak hanya di negara berkembang seperti Indonesia, tetapi juga di negara maju. Kritik tersebut bersumber dari faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat. Lambatnya penyelesaian sengketa melalui pengadilan disebabkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Selain itu, pengadilan terlalu terbebani karena meningkatnya kecepatan pengajuan kasus.
- b. Biaya per kasus tinggi. Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasa sangat tinggi, apalagi jika dikaitkan dengan lamanya waktu penyelesaian sengketa karena semakin lama penyelesaian sengketa,

¹³ Vecky Y. Gosal and Anna S. Wahongan, "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum* 11, no. 5 (April 2021): 242.

¹⁴ Janus Sidabalok., *Op. Cit.*, hlm. 127

¹⁵ Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶ Nurul Fibrianti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi," *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (June 2018): 123.

maka semakin besar pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan naik jika memperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak murah.

- c. Secara umum, pengadilan tidak tanggap/responsif. Kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum menunjukkan sikap tidak tanggap atau tidak tanggap. Demikian pula pengadilan dianggap sering bertindak tidak adil karena hanya memberikan pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”. Akibatnya, muncul kritik bahwa “*hukum menindas orang miskin, tetapi orang yang punya uang mengatur hukum*”.¹⁷
- d. Keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah. Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan mungkin memperparah karena secara obyektif tidak dapat memuaskan dan memberikan ketenteraman dan ketenangan para pihak.
- e. Kemampuan generalis para hakim

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen di luar sistem pengadilan dapat melakukan alternatif solusi masalah (*Alternative Dispute Resolution*) dengan menghubungi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Kementerian Perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang memiliki kewenangan.¹⁸

Untuk menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk suatu badan baru yang disebut sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan cepat, mudah, dan terjangkau dengan adanya BPSK. Undang-Undang mewajibkan BPSK mengambil keputusan dalam waktu 21 hari kerja (Sesuai ketentuan Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) sehingga harus bertindak cepat. Disebut mudah karena prosedur administrasi dan pengambilan keputusannya yang sangat sederhana, disebut murah karena biaya kasusnya masih terjangkau.

2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen akibat Kelalaian yang Terjadi dalam Usaha Jasa Pengiriman Barang pada Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan. Tanggung jawab merupakan perihal kewajiban untuk mengganti kerugian atas tindakan yang menyebabkan kerugian. Dasar pertanggungjawaban adalah “*Kewajiban untuk membayar ganti rugi atas perbuatan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban untuk memenuhi janji yang telah dibuat*”.

Tanggung jawab merupakan kewajiban, sehingga keselamatan barang menjadi tanggung jawab perusahaan yang mengangkut barang tersebut. Oleh karena itu, pelaku niaga wajib menanggung segala kerugian yang diderita konsumen atas jasa distribusi komoditi. Berdasarkan tanggung jawab profesional, perusahaan jasa ekspres bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, atau

¹⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

¹⁸ Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang,” *Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 12.

kerusakan barang dan paket konsumen yang menggunakan layanan ekspres sesuai kesepakatan bersama.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha meliputi, Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menunjukkan bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku usaha perusahaan jasa pengiriman barang (Ekspeditor) didasarkan kepada kerugian konsumen yang menyebutkan bahwa setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen, mengingat perangkat hukum yang ada telah cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen.¹⁹

Terdapat perbedaan bentuk pertanggungjawaban PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku pihak penyedia jasa pengiriman barang antara dalam Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020, Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks., serta dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021. Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks. menguatkan Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 dengan menetapkan sanksi administratif sebesar Rp 200.000.000,00 (Dua ratus juta rupiah), sedangkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 menetapkan sanksi administratif sebesar Rp 1.000.000,00 (Satu juta rupiah).

Selain itu, terdapat perbedaan dalam pemberian sanksi pidana terhadap PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI), yaitu Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks. menguatkan Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 sebesar Rp 150.000.000,00 (Seratus lima puluh juta rupiah), sedangkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 menghilangkan sanksi pidana karena BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana dalam perkara sengketa konsumen.

Ganti rugi dalam Hukum Perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh perbuatan melawan hukum. Kerugian hukum, khususnya dalam hal ini menurut BW/KUHPerdata yang berlaku di Indonesia, dapat digolongkan menjadi 2 (dua) macam, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil. Dalam KUHPerdata, kerugian materiil disebabkan karena wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 Juncto Pasal 1243 BW/KUHPerdata. Ganti rugi wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak atau lebih dalam suatu perjanjian lalai melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam perjanjian. Menurut hukum, ia dapat dimintai pertanggungjawaban jika pihak lain dalam perjanjian menderita kerugian sebagai akibatnya.²⁰

Berbicara mengenai perbuatan melawan hukum merupakan hal yang penting dalam bidang hukum perdata. Penerapan konsepsi perbuatan melawan hukum seringkali dipersamakan dengan konsepsi perbuatan ingkar janji (Wanprestasi). Penerapan konsepsi perbuatan melawan hukum seringkali dipersamakan dengan

¹⁹ Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK* (Jakarta: Penerbit Pustaka, 2004).

²⁰ Titik Triwulan and Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2004).

konsepsi perbuatan ingkar janji (wanprestasi). Konsepsi perbuatan melawan hukum dan konsepsi perbuatan ingkar janji merupakan konsepsi yang sangat berbeda satu dengan lainnya, walaupun keduanya bersumber dari perikatan, yaitu konsepsi wanprestasi berasal dari perikatan yang lahir dari perjanjian dan konsepsi perbuatan melawan hukum berasal dari perikatan yang lahir dari Undang-Undang.

3. Analisis Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen antara Alvarendra Ataya Anas dengan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen (Analisa Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021)

Kronologi kasus bermula dari konsumen (*customer*) TIKI atas nama Sulfahmi mengirimkan barang kiriman yang berisi makanan kering melalui gerai TIKI Sudiang kepada penerima atas nama Alvarendra Ataya Anas dengan resi nomor: 030197328258 dari Makasar tujuan Bekasi, dengan jenis layanan produk ONS (*Overnight Service*) pada tanggal 10 Januari 2020, pukul 10:16 WITA.

Muhammad Anas, RA. yang mengaku sebagai ayah dari Alvarendra Ataya Anas selaku penerima barang kiriman mengajukan klaim/komplain pada tanggal 16 Januari 2020 kepada PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku Pemohon Kasasi terkait adanya keterlambatan barang kiriman dikarenakan adanya perubahan jenis layanan, berat barang kiriman dan biaya kirim dan ditemukan fakta bahwa yang bertugas dan melayani konsumen (pengirim) atas nama Sulfahmi adalah Erni Wati selaku eks staf counter/eks karyawan gerai TIKI Sudiang telah melanggar aturan, ketentuan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) TIKI dengan cara:

- a. Mengubah jenis layanan produk yang semula ONS Resi Nomor: 030197328258 menjadi REG Resi Nomor: 030197328281;
- b. Mengganti berat kiriman barang yang semula 5kg (Lima kilogram) menjadi 4.2kg (Empat koma dua kilogram);
- c. Mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp225.000,00 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp112.000,00 (Seratus dua belas ribu rupiah).

Pada tanggal 20 Januari 2020, Muhammad Anas, RA. telah membuat laporan pengaduan sengketa konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan tuntutan yang menyatakan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) bersalah dan menuntut denda sebesar Rp1.500.000.000,00 (satu milyar lima ratus juta rupiah). BPSK Kota Bekasi telah memeriksa, memutus, dan mengadakan laporan tersebut dengan Nomor Registrasi 005/REG/BPSK/BKS/2020 tertanggal 20 Januari 2020 yang dalam hal ini berdasarkan Berita Acara Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 007/BA/BPSK-BKS/2020 tertanggal 4 Maret 2020 atas perkara dengan Nomor Registrasi 005/REG/BPSK/BKS/2020 menyatakan “*Tidak tercapainya kesepakatan perdamaian antara pemohon dan termohon dalam persidangan Mediasi dalam Perkara Nomor 005/REG/BPSK-BKS2020*”.

Muhammad Anas, RA. mengajukan kembali laporan dengan Nomor Registrasi 011/REG/BPSK/BKS/2020 di BPSK Bekasi, dalam hal ini perkara tersebut telah diperiksa, diadili dan diputus dengan cara Arbitrase. PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) telah mengajukan permohonan keberatan di depan persidangan Pengadilan Negeri Bekasi atas amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bekasi. Terhadap keberatan tersebut, Pengadilan

Negeri Bekasi telah memberikan Putusan Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks. pada tanggal 15 September 2020 dengan amar Putusan sebagai berikut:

- a. Menyatakan permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Kasasi (Selaku pelaku usaha/tergugat) dalam perkara BPSK secara formil dapat diterima;
- b. Menolak permohonan keberatan yang diajukan oleh pemohon keberatan (Dahulu tergugat/pelaku usaha) bertanggal 23 Juli 2020;
- d. Menguatkan Putusan BPSK Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 tertanggal 09 Juli 2020;
- e. Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara sebesar Rp378.300,00 (tiga ratus tujuh puluh delapan ribu tiga ratus rupiah).

Terhadap Putusan Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks tersebut, PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) mengajukan permohonan kasasi pada tanggal 28 September 2020, permohonan tersebut diikuti dengan memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Batam pada tanggal 12 Oktober 2020. Bahwa memori kasasi dari Pemohon Kasasi tersebut telah disampaikan kepada Termohon Kasasi pada tanggal 22 Oktober 2020, kemudian Termohon Kasasi mengajukan jawaban memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Bekasi pada tanggal 9 November 2020 yang pada pokoknya menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi.

Adapun yang menjadi amar putusan akhir dalam perkara Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 adalah sebagai berikut:

- a. Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) tersebut;
- b. Memperbaiki Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020, sehingga amar selengkapnya sebagai berikut:
 - 1) Memperbaiki amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, tanggal 9 Juli 2020;
 - 2) Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan/Penggugat untuk sebagian;
 - 3) Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap Konsumen;
 - 4) Menetapkan sanksi administrasi kepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha (PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah);
 - 5) Menolak keberatan Pemohon Keberatan/Penggugat selain dan selebihnya;
 - 6) Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara yang pada tingkat kasasi ini ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);
- c. Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara yang pada tingkat kasasi ini ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

Putusan hakim yang juga dikenal sebagai putusan pengadilan merupakan sesuatu yang diinginkan atau dinantikan oleh pihak-pihak yang berperkara dalam suatu kasus untuk menyelesaikan masalah mereka sebaik-baiknya karena para pihak yang bersengketa menuntut kejelasan hukum dan keadilan dari putusan hakim dalam perkara yang dihadapinya.²¹

²¹ Hermawan Lumba, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Mimbar Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, June 2015, 74.

Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 merupakan sebuah putusan yang membahas tentang penyelesaian sengketa konsumen antara seorang konsumen dengan pihak penyedia jasa pengiriman barang. Dalam putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021, ada beberapa hal pertimbangan majelis hakim dalam menentukan putusan yang adil dan tepat bagi para pihak yang bersengketa.

Seluruh pertimbangan Majelis Hakim dalam memutus perkara ini sudah benar, tepat, dan telah sesuai penerapan hukumnya. Hakim telah berdasarkan pada berbagai aspek yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan dari hukum itu sendiri, yaitu memberikan rasa keadilan, kepastian hukum, maupun kemanfaatan bagi para pihak yang berperkara. Hal yang dipermasalahkan dalam Putusan Mahkamah Agung No. 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 ini adalah mengenai keterlambatan sampainya kiriman barang yang dilakukan oleh PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) kepada Muhammad Anas, RA. (Selaku ayah dari Alvarendra Ataya Anas) yang disebabkan karena adanya perubahan jenis layanan, berat barang kiriman dan biaya kirim yang tidak diketahui oleh Muhammad Anas, RA. Hal ini menimbulkan kerugian yang dialami oleh Alvarendra Ataya Anas akibat menggunakan jasa pengiriman barang PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku pelaku usaha yang melakukan usaha di bidang jasa pengiriman barang, dimana salah satu bidang kerjanya dijalankan oleh staffnya yang terbukti melakukan pelanggaran kerja, yang mengakibatkan Muhammad Anas, RA. selaku penerima barang kiriman terlambat menerima barangnya dan mengalami kerugian, maka PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut.

Mengenai hak konsumen terhadap ganti rugi secara yuridis terdapat dalam Pasal 4 angka 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: *“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”*.

Pertimbangan hakim selanjutnya adalah bahwa Pemohon Keberatan/PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku pelaku usaha di bidang jasa yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang melakukan pengiriman barang sesuai pesanan dari pemesan, oleh karena itu konsumen akhirnya adalah penerima barang kiriman yaitu Termohon Keberatan/Muhammad Anas, RA. (Ayah dari Alvarendra Ataya Anas). Pengertian dari konsumen akhir itu sendiri adalah *“Orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali”*.²²

Pertimbangan hakim selanjutnya adalah ternyata PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) telah mengakui menemukan kejanggalan atau pelanggaran yang dilakukan oleh eks staff counter PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) (Sdri. Ernawati), yakni telah melanggar aturan dan ketentuan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) TIKI dengan cara mengubah jenis layanan produk yang semula ONS Resi Nomor: 03019738258 menjadi REG Resi Nomor: 0300197328281, mengganti berat kiriman yang semula 5 kg (Lima kilogram) menjadi 4,2 kg (Empat koma dua kilogram), dan mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp225.000,00 (Dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp112.000,00 (Seratus dua belas ribu rupiah).

²² Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*.

Pasal 1367 ayat (3) KUHPdata berbunyi “*Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggungjawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya*”. Yang dapat melakukan perbuatan melawan hukum adalah subjek hukum. PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku pemohon keberatan merupakan suatu subyek hukum, yakni badan hukum.

Perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seorang wakil badan hukum yang memiliki hubungan kerja dengan badan hukum dapat dimintakan pertanggungjawabannya berdasarkan ketentuan Pasal 1367 ayat (1) KUHPdata yang berbunyi: “*Seorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya*”.²³

Pertimbangan hakim selanjutnya adalah tersebut perlu diperbaiki sepanjang besarnya sanksi administrasi menjadi Rp1.000.000,00 (Satu juta rupiah) dan menghilangkan sanksi pidana denda, karena BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana dalam perkara sengketa konsumen (Pasal 35 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian RI.

Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPdata yang lazim dikenal sebagai pasal mengenai perbuatan melawan hukum, dimana ada 4 (empat) unsur pokok yang harus dipenuhi, yaitu, Adanya perbuatan, Adanya unsur kesalahan, Adanya kerugian yang diserita, Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Berdasarkan kasus antara PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) dengan Alvarendra Ataya Anas, keempat unsur tersebut telah terpenuhi. Unsur pertama mengenai adanya perbuatan yang dilakukan oleh pihak PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku penyedia jasa pengiriman barang terbukti telah melakukan perbuatan melawan hukum, yakni eks *staff counter* yang bernama Ernawati telah melanggar aturan dan ketentuan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) TIKI dengan cara mengubah jenis layanan produk, mengganti berat kiriman, dan mengubah biaya layanan pengiriman barang makanan.

Unsur kedua mengenai adanya unsur kesalahan, yakni terdapat unsur kesalahan akibat dari perbuatan eks *staff counter* tersebut yang terbukti telah lalai dalam hal melakukan pekerjaannya, yakni pengiriman barang yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) TIKI. Unsur ketiga mengenai adanya kerugian yang diderita, hal ini berkaitan dengan adanya kerugian yang ditimbulkan terhadap konsumen akibat dari perbuatan eks staff counter PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang menimbulkan kerugian sebesar Rp113.000,00 (Seratus tiga belas ribu rupiah). Unsur keempat mengenai adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian, hal ini berkaitan dengan adanya kesalahan yang dilakukan oleh eks staff counter PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang mengakibatkan kerugian terhadap Alvarendra Ataya Anas selaku konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

Saran yang dapat diberikan kepada Pemerintah Indonesia terkait kepada penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia adalah dengan memperkuat peraturan perlindungan konsumen untuk memastikan kejelasan hukum dan ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif serta memperkuat

²³ Indah Sari, “Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 11, no. 1 (June 2021).

sanksi yang cukup keras bagi pelanggaran hak konsumen, melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas sistem penyelesaian sengketa konsumen untuk mengidentifikasi kelemahan yang ada dan meningkatkan kualitas prosedur penyelesaian sengketa konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah tertulis dalam tulisan ini, maka dengan itu penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Perlindungan konsumen merupakan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari barang-barang yang dapat merugikan dirinya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen membahas berbagai hak konsumen yang membutuhkan perlindungan hukum. Penyelesaian sengketa konsumen terdapat dalam Pasal 45 ayat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen pada sengketa jasa pengiriman barang di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat pada Bab X (Penyelesaian Sengketa) dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48. Selanjutnya diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen akibat kelalaian yang terjadi dalam usaha jasa pengiriman barang pada Putusan BPSK Kota Bekasi No. 011/REG/BPSK-BKS/2020 adalah berupa pemberian sanksi administratif yang diberikan kepada PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (Satu juta rupiah). Memperhatikan bentuk ganti rugi yang dapat diberikan terhadap konsumen yang dirugikan, menurut ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya, perawatan kesehatan, serta pemberian santunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Awan, Somi. *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*. Jakarta: Penerbit Piramedia, 2004.
- DPR RI. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (1999).
https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf.
- Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi." *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (June 2018): 123.
- Gosal, Vecky Y., and Anna S. Wahongan. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* 11, no. 5 (April 2021): 242.
- Lumba, Hermawan. "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Mimbar Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, June 2015, 74.

- Margono, Suyud. *ADR Dan Arbitrase Proses Pelembagaan Dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *Jurnal Law Reform* 14, no. 2 (September 2018): 152.
- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Medika, 2015.
- Putra, and Rudy. "Tanggung Jawab Penyedia Jasa PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Atas Keterlambatan Barang Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Tiki JNE Cabang Buruan Gianyar)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 8 (July 2019): 3.
- Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 12.
- Riyanto, Andi. "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dan TIKI Cabang Yogyakarta Di Lembaga Konsumen Yogyakarta)." Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Sari, Indah. "Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 11, no. 1 (June 2021).
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Triwulan, Titik, and Shinta. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2004.
- Yani, Ahmad, and Gunawan Widjaja. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2011.