

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN
BARANG TERHADAP KONSUMEN DI KOTA MAKASSAR**

*Implementation of Delivery Service Company Responsibilities Towards Consumers in
Makassar City*

Eko Bayu Setiawan*, Abd. Haris Hamid, Kamsilaniah

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa

*Corresponding e-mail: ekobayusetiawan08@gmail.com

Received : Mei 18, 2023

Accepted : Agustus 01, 2023

Published : Agustus 30, 2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab PT. Cahaya Ujung sebagai perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen di kota Makassar dan kendala-kendala yang dialami oleh PT. Cahaya Ujung sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap konsumen barang. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan jasa Pengiriman PT. Cahaya Ujung Kota Makassar, dengan menggunakan suatu sistem analisis data yaitu analisis kualitatif dan deskriptif, dengan menyelaraskan dan menggambarkan keadaan yang nyata mengenai masalah tersebut. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Menurut penulis PT. Cahaya Ujung belum sepenuhnya bertanggung jawab atas kerusakan barang yang telah dikirim melalui perusahaan tersebut. Yang dimana Pasal 4 UUPK dan Pasal 5 UUPK menjelaskan hak dan kewajiban Konsumen, Akan tetapi ketentuan tersebut tidak berlaku apabila Perusahaan yaitu PT. Cahaya Ujung dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Untuk menghindari kerugian terhadap salah satu pihak dalam perjanjian, maka konsumen diwajibkan untuk, Membaca atau mengikuti petunjuk atau syarat- syarat yang ada didalam kertas resi., Beritikad baik dalam melakukan atau menggunakan jasa ekspedisi, Membayar sesuai dengan biaya pengiriman, Mengikuti prosedur pemberian ganti rugi oleh pihak perusahaan. 2) kendala-kendala yang dialami oleh PT. Cahaya Ujung sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang rusak atau hilang tidak dapat di gantikan secara langsung, dikarenakan terkendala biaya apa bila barang tersebut termasuk barang mahal. Tetapi perusahaan akan memberikan kepastian kepada konsumen agar secepatnya akan dilakukan penggantian barang yang rusak ataupun hilang, dengan adanya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. PT. Cahaya Ujung untuk menjalankan kegiatannya dengan benar sesuai Hukum yang berlaku agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk memberikan kepercayaan yang tinggi kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang, dengan cara memberlakukan aturan sistem asuransi otomatis dan menambahkan biaya tambahan untuk memberikan keamanan barang tersebut

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Jasa Pengeriman Barang

Abstract

This study aims to find out: 1) How is the implementation of the responsibilities of PT. Cahaya Ujung as a goods delivery service company for consumers in the city of Makassar, 2) What are the obstacles experienced by PT. Cahaya Ujung as a goods delivery service company in carrying out responsibilities towards consumers of goods This research was conducted at the shipping service company PT. Cahaya Ujung Makassar City, using a data analysis system, namely qualitative and descriptive analysis, by aligning and describing the real situation regarding the problem. The research results show that: 1) According to the author, PT. Cahaya Ujung is not fully responsible for damage to goods that have been sent through the company. Where Article 4 UUPK and Article 5

UUPK explain the rights and obligations of consumers, but these provisions do not apply if the company, namely PT. Cahaya Ujung can prove that the error is a consumer fault. To avoid harm to one of the parties to the agreement, the consumer is required to, Read or follow the instructions or conditions contained in the receipt paper., Have good faith in carrying out or using expedition services, Pay according to shipping costs, Follow the procedure for providing compensation by the company. 2) the constraints experienced by PT. Cahaya Ujung as a shipping service company for goods that are damaged or lost cannot be replaced directly, due to constraints on costs if the goods are expensive items. But the company will provide certainty to consumers so that goods that are damaged or lost will be replaced as soon as possible, with an agreement between the business actor and the consumer. PT. Cahaya Ujung to carry out its activities properly in accordance with applicable laws in order to improve quality and quantity to provide high trust to consumers who use goods delivery services, by imposing automatic insurance system rules and adding additional costs to provide security for these goods

Keywords: *Responsibility, Goods Delivery Services*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut (UUPK), konsumen Indonesia mempunyai harapan yang lebih baik, karena undang-undang tersebut menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab (Hamid, 2007).

Namun di sisi lain, dengan berlakunya UUPK tersebut, tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya melakukan suatu pelanggaran-pelanggaran yang berdampak buruk bagi konsumen, karena masih banyak pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan mencari kelemahan-kelemahan hukum yang ada (Sutedi 2018).

Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha (perusahaan penghasil barang atau jasa) dan konsumen (pemakai akhir dari barang atau jasa untuk dirinya sendiri) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan (Miru, 2015). Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang sangat tinggi antara satu dengan yang lainnya. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin pelaku usaha dapat terjamin kelangsungan usahanya (Miru, 2015).

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab pelaku usaha ini timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen, hal ini bisa dikarenakan kurang-cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai yang diperjanjikan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam pada Pasal 19 hingga Pasal 28 UUPK. Substansi dari perihal tersebut adalah pelaku usaha bertanggung jawab terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Nasution. 1999).

Adanya perusahaan pengiriman barang ini tentunya memudahkan pekerjaan manusia, karena faktor efisiensi yang ditawarkannya baik dari segi waktu maupun biaya (Celina. 2008). Namun dalam pelaksanaan pengiriman barang yang dilakukan PT. Cahaya Ujung tersebut tidak selamanya berjalan lancar, tentunya terdapat kesalahan dan kelalaian juga terjadi dalam pengiriman barang tersebut, seperti barang yang tertukar, barang yang rusak, barang yang terlambat sampai di alamat yang dituju dan sebagainya, sehingga menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Hal tersebut menyebabkan konsumen mengeluh karena barangnya terlambat sampai di tempat tujuan, bahkan ada barang yang dikirim tersebut rusak ketika sampai pada alamat yang dituju (Syawali dan Srilmaniyati, 2000).

Kondisi seperti ini jelas tidak dapat diterima oleh pemilik barang, tentunya harus menyampaikan keberatan kepada pihak perusahaan. Apabila hal ini terjadi, tentunya pihak konsumen harus melakukan pengajuan keberatan terhadap kelalaian atau wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut (Kansil dan Kansil, 2022). Dalam kebijakan hukum perlindungan konsumen, pemerintah Indonesia telah mengundang UUPK yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen. Kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang tentunya menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen yang telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan (Sidabalok. 2010)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab PT. Cahaya Ujung sebagai perusahaan jasa pengiriman barang terhadap konsumen di kota Makassar dan kendala-kendala yang dialami oleh PT. Cahaya Ujung sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap konsumen barang.

B. METODE PENELITIAN

Dalam rangka pengumpulan data, informasi, dan Dasar-dasar hukum dalam penyusunan proposal ini, maka lokasi penelitian dilakukan di Kantor PT. Cahaya Ujung di bidang Jasa pengiriman barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jelas upaya perusahaan pengiriman barang dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap konsumen di Kota Makassar.

Penelitian kepustakaan (*library Research*) Dalam rangka mendapatkan data sekunder dengan cara menyusun kerangka sistematis dan konseptual dengan cara menelaah bahan-bahan hukum seperti:

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang didapat dari peraturan perundang-undangan yang relevan, Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang didapat dari teori-teori pendapat para ahli dan sebagainya yang relevansinya.

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum pendukung primer dan sekunder, seperti kasus hukum, ensiklopedia, dll.

Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam upaya mendapatkan data primer dengan melakukan penelitian lapangan dengan cara wawancara pada objek penelitian, dan membagikan langsung Kuesioner atau Angket kepada 50 orang pengguna jasa pengangkutan barang melalui PT. Cahaya Ujung di Kota Makassar.

Setelah penulis memperoleh data primer dan data sekunder seperti yang telah diuraikan di atas, maka untuk menyelesaikan sebuah karya tulis yang terpadu dan sistematis, digunakan suatu sistem analisis data yaitu analisis kualitatif dan deskriptif, yaitu dengan menyelaraskan dan menggambarkan keadaan yang nyata mengenai masalah tersebut.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Cahaya Ujung sebagai Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen di Kota Makassar

Menurut bapak Mustahir Wahid sebagai pemilik perusahaan PT. Cahaya Ujung bagaimana cara melaksanakan tanggung jawabnya terhadap konsumen apabila terjadi adanya kerusakan barang, maka pihak dari perusahaan tersebut akan memberikan ganti rugi dengan adanya kepastian perjanjian yang telah di sepakati oleh pelaku usaha dan konsumen, yang dimana bentuk ganti rugi tersebut apabila ada barang yang rusak akan digantikan dengan berupa nominal sesuai harga barang dan telah disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen (Meliala. 1993).

Hubungan ini ditandai dengan terjadinya transaksi konsumen. Transaksi konsumen merupakan perikatan yang terkait erat dengan perikatan keperdataan. Transaksi jasa merupakan proses peralihan penikmatan jasa dari penyelenggara yaitu PT. Cahaya Ujung kepada konsumen. Dalam hukum perdata disebutkan bahwa transaksi konsumen tidak terjadi begitu saja melainkan harus ada bentuk perikatan yang mendahuluinya. Perikatan konsumen terjadi sebelum dan setelah transaksi itu berlangsung.

Penyelenggara jasa PT. Cahaya Ujung , suatu perjanjian tidak dapat terjadi begitu saja melainkan harus melalui beberapa tahap yang saling berkaitan. Tahap pra transaksi biasanya Perusahaan atau penyedia jasa melakukan proses penawaran berbagai jenis jasa yang tersedia sekaligus dengan harganya. Berkenaan dengan penawaran ini dalam Pasal 10 sampai dengan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan mengenai larangan perusahaan yaitu setiap produk apapun yang ditawarkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar atas produk atau jasa tersebut. Informasi tersebut sangat penting mengingat bahwa konsumen sering sekali mengabaikan berbagai penawaran yang bertujuan untuk keselamatan barang miliknya guna menghindari terjadinya kerugian.

Tahap kedua adalah tahap transaksi dimana dalam tahap ini terjadi proses jual beli antara konsumen dan perusahaan. Unsur pokok dalam perjanjian jual beli jasa ini adalah jasa dan harganya. Menurut asas konsensualisme puncak dari perjanjian jual beli adalah pada detik tercapainya

kesepakatan mengenai jasa dan harga. Hal ini ditandai dengan ditandatanganinya sebuah resi atau dokumen yang telah disediakan oleh perusahaan. Setelah penandatanganan dokumen tersebut berarti konsumen telah menyetujui hal-hal yang menjadi ketentuan dalam bentuk perjanjian baku yang telah ditetapkan oleh perusahaan baik itu mengenai ganti rugi yang disebabkan karena pengerjaan, keselamatan barang dan juga harga. Resi yang menjadi dokumen penting yang menandakan telah terjadinya transaksi jual beli jasa tersebut. Resi tersebut juga dianggap sebagai bentuk perjanjian antara konsumen dan perusahaan yaitu PT. Cahaya Ujung. Karena dalam resi tersebut di atas terdapat klausula baku yang telah ditetapkan oleh PT. Cahaya Ujung selaku Perusahaan yaitu:

- a. Semua harga dan peraturan dianggap sah dan disepakati oleh pengirim apabila pengirim sudah menandatangani di kolom pengirim.
- b. Biaya pengiriman belum termasuk biaya asuransi kecuali atas permintaan konsumen untuk diasuransikan melalui prosedur asuransi yang berlaku.
- c. Barang yang bernilai lebih 1 juta disarankan untuk diasuransikan.
- d. Kami tidak bertanggung jawab terhadap pengiriman barang berupa: cairan, cairan berbahaya, barang-barang mudah terbakar, barang mudah meledak, barang mudah pecah, barang-barang yang dilarang pemerintah seperti obat-obatan terlarang; narkoba dan sejenisnya, senjata api, binatang peliharaan, dan barang yang kami kategorikan tidak layak kirim serta isi barang tidak sesuai dengan pengakuan sipengirim. Dalam hal terjadi pengiriman atas barang tersebut maka merupakan tanggung jawab pihak pengirim sepenuhnya.
- e. PT. Cahaya Ujung tidak melayani perubahan harga pengiriman yang sudah disepakati bersama.
- f. PT. Cahaya Ujung tidak bertanggung jawab atas kerugian/kerusakan barang yang diakibatkan karena bencana alam, perang, dan kejadian yang terjadi diluar kemampuan kami.
- g. PT. Cahaya Ujung tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang kiriman yang diakibatkan karena tidak dipacking yang sesuai dengan standart perusahaan kami.
- h. PT. Cahaya Ujung tidak bertanggung jawab apabila isi dari kiriman tidak sesuai dengan pengakuan si pengirim.
- i. PT. Cahaya Ujung tidak bertanggung jawab dengan keterlambatan pengiriman karena alamat tidak jelas dan dalam hal ini segala biaya yang ditimbulkan menjadi tanggung jawab sepenuhnya pengirim.
- j. PT. Cahaya Ujung tidak menerima komplain atas kerugian barang yang pecah, lecet, kempot, dan rusak akibat goncangan atau packing yang bukan standart dari perusahaan kami.

Menurut penulis yang dimana penjelasan di atas bahwa PT. Cahaya Ujung belum sepenuhnya bertanggung jawab atas kerusakan barang yang telah dikirim melalui perusahaan tersebut. Yang dimana Pasal 4 UUPK dan Pasal 5 UUPK menjelaskan hak dan kewajiban Konsumen.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti adalah adanya gambaran tentang tanggung jawab PT. Cahaya Ujung terhadap pelaksanaan tanggung jawab pengiriman barang ke konsumen.

Tabel 1 Penilaian Responden Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen

No	Jawaban	Angka	Frekuensi	Presentasi
1.	Sangat setuju	5	15	30 %
2.	Setuju	4	16	32 %
3.	Kurang setuju	3	2	4 %
4.	Tidak setuju	2	12	24 %
5.	Sangat tidak setuju	1	5	10 %
		Jumlah	50	100 %

Tabel 2 Penilaian Responden Terhadap Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dalam Memberikan Tanggung Jawab Terhadap Konsumen

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Karyawan pt. Cahaya ujung berpenampilan rapi dan sopan.	18	15	1	14	2	50
2	PT. Cahaya ujung mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman.	16	17	2	12	3	50
3	Jangkauan pengiriman pt. Cahaya ujung luas.	14	18	2	10	6	50
4	PT. Cahaya ujung mampu menjaga keamanan barang yang dikirim.	19	13	2	12	4	50
5	PT. Cahaya ujung memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan.	15	16	2	11	6	50
6	Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan PT. Cahaya ujung telah sesuai dengan harapan konsumen.	16	15	2	12	5	50
7	Jasa pengiriman barang PT. Cahaya ujung dapat dipercaya.	15	16	2	12	5	50
8	Konsumen percaya PT. Cahaya ujung akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.	22	11	2	11	4	50
9	PT. Cahaya ujung selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen.	19	13	2	11	5	50
10	PT. Cahaya ujung mengetahui jenis pelayanan yang di inginkan konsumen.	15	15	2	12	6	50
11	PT. Cahaya ujung mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi konsumen.	13	16	6	10	5	50
12	Konsumen tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang yang lain.	8	18	4	17	3	50
13	Konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasa pengiriman pt. Cahaya ujung.	12	18	2	14	4	50
14	Konsumen akan merekomendasikan PT. Cahaya ujung kepada orang lain.	13	18	4	10	5	50
15	Konsumen akan merekomendasikan PT. Cahaya ujung untuk menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa pengiriman.	13	17	5	10	5	50
Jumlah		228	236	41	178	67	750
Rata-rata		15	16	2	12	5	50
Presentase (%)		30%	32%	4 %	24%	10%	100 %
Kategori		Setuju					

Dari hasil sebaran kuesioner diatas diketahui bahwa sejauh ini PT cahaya Ujung telah melakukan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang ke konsumennya yang diketahui dari hasil kuesioner sebesar 32 % dengan kategori setuju.

2. Kendala yang dialami oleh PT. Cahaya Ujung sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap Konsumen di kota Makassar?

a. Kendala Hukum

Dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa penggantian kerugian hanya apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pengertian kalimat “tidak sesuai perjanjian” menurut peneliti sangatlah luas. Dalam kasus kerusakan barang dalam proses pengangkutan ini dapat menimbulkan permasalahan karena pada Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen hanya menjelaskan penggantian kerugian terhadap barang yang tidak sesuai perjanjian bukan tentang kerusakan. Dalam kalimat “tidak sesuai perjanjian” yang kurang spesifik dapat menjadi hambatan untuk konsumen dalam pengajuan klaim karena tidak ada peraturan yang mengatur secara khusus mengenai tanggung jawab pada barang yang rusak. Karena dalam ketentuan pemberian ganti rugi dari pihak PT. Cahaya Ujung tidak mengatur mengenai pemberian ganti rugi apabila konsumen tidak mengasuransikan barangnya dan menambah biaya tambahan untuk dilakukan packing kayu. Dan sesuai hasil penelitian bahwa kebanyakan konsumen tidak mau memberi biaya tambahan untuk asuransi barang dan dipacking kayu. Dengan demikian tidak dapat dipastikan apakah kerusakan yang dialami oleh konsumen dapat digolongkan kepada penggantian kerugian karena tidak sesuai dengan perjanjian seperti yang ada pada Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen tersebut.

b. Kendala Non Hukum

Dalam melakukan pengiriman antar pulau, kota, bahkan negara PT.Cahaya Ujung memiliki kantor cabang di setiap daerah. Pengiriman barang yang dilakukan dari kantor cabang Makassar yang akan dikirim ke luar kota Makassar tentu harus melalui kantor cabang terdekat kedaerah tujuan. Contohnya pengiriman yang dilakukan ke kota Kendari dari kota Makassar, maka pengirimannya dilakukan melalui jalur laut dan barang harus transit terlebih dahulu di kantor Perwakilan Cabang di Kolaka. Dan pemberhentian barang kiriman di kantor Perwakilan cabang mengakibatkan banyak kemungkinan untuk kerusakan barang karena pemindahan barang dari suatu transportasi ke transportasi lainnya. Dan selain itu, kerusakan barang yang terjadi juga sering diakibatkan oleh faktor keterlambatan pengiriman barang yang telah transit di kantor Perwakilan cabang terdekat. Keterlambatan ini diakibatkan oleh berbagai

hal, misalnya karena kesalahan teknis, kesalahan alat pengangkutan dan sebagainya. Keterlambatan ini akan mengakibatkan kerusakan pada barang terutama pada barang yang isinya bahan makanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan tanggung jawab PT. Cahaya Ujung dalam hal pemberian ganti rugi atas kerusakan barang konsumen, sering sekali tidak terpenuhi oleh karena klausula baku yang membatasi atau membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya. Adapun penggantian yang diberikan hanya 10 kali lipat dari biaya pengiriman atau maksimal Rp 1.000.000 jika konsumen telah mengasuransikan barang yang kirimannya tersebut sebelumnya. Padahal dalam prakteknya menurut hasil wawancara, konsumen lebih banyak tidak mengasuransikan barang nya karena tidak mau dibebani biaya tambahan. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen . Kendala yang biasa dialami PT. Cahaya Ujung dalam melakukan pelaksanaan tanggung jawab yaitu barang yang rusak atau hilang tidak dapat di gantikan secara langsung, dikarenakan terkendala biaya apa bila barang tersebut termasuk barang mahal. Tetapi perusahaan akan memberikan kepastian kepada konsumen agar secepatnya akan dilakukan penggantian barang yang rusak ataupun hilang, dengan adanya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.

Perusahaan PT. Cahaya Ujung untuk menjalankan kegiatannya dengan benar sesuai Hukum yang berlaku agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk memberikan kepercayaan yang tinggi kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang, dengan cara memberlakukan aturan sistem asuransi otomatis dan menambahkan biaya tambahan untuk memberikan keamanan barang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd.Haris Hamid, 2017. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Cv.Sah Media, Makassar ,hlm. 90
Adrian Sutedi, 2018. Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor
Adrianus Meliala. 1993. Praktis Bisnis Curang, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
Ahmadi Miru, 2021, Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia. Rajawali Pers, Jakarta.
Ahmadi Miru. 2015. Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
Az.Nasution. 1999. Hukum Perlindungan Konsumen. Jaya Widya, Jakarta.
C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2022. Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia. Sinar Grafika, Jakarta.
Celina. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Garfika, Jakarta.
Husni Syawali dan Neni Srilmaniyati, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandarmaju, Bandung.
Janus Sidabalok. 2010. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Citra Aditya Bakti, Bandung.